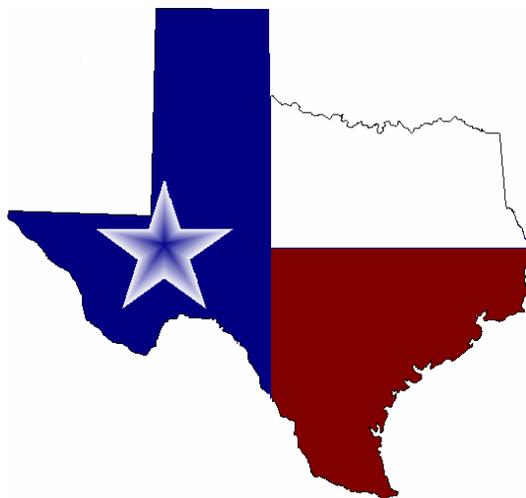


# COMPARACIÓN DE LOS HMOs EN TEXAS 2003

*La calidad de los Planes de Cuidado de Salud  
desde el punto de vista del consumidor*



*Incluso regiones:*

**Texas Central**

**Texas Este**

**Costa de Texas**

**Texas Norte**

**Panhandle/Plains**

**Texas Sur**

**Texas Oeste**



Preparado por:

**OFFICE OF PUBLIC INSURANCE COUNSEL**

[www.opic.state.tx.us](http://www.opic.state.tx.us)

# Contenido

---

## **Sobre la información en este manual**

Sobre este reporte	2
Las maneras en que este manual lo puede ayudar	3
¿Por qué importa la calidad de los planes de salud?	3
Qué considerar al escoger un HMO	3
¿Cuáles son sus derechos legales?	4
Tipos de planes de salud	5

## **Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para planes en la región:**

Texas Central	7 - 28
Texas Este	29 - 40
Costa de Texas	41 - 52
Texas Norte	53 - 64
Panhandle/Plains	65 - 76
Texas Sur	77 - 88
Texas Oeste	89 - 100

## **Información a nivel estatal**

### Datos de quejas

Gráfica: Gráfica de quejas	102
Tabla: Razones más comunes por las que se presentaron quejas	102
Gráfica: Quejas de paciente contra proveedor	103
Gráfica: Quejas de los Pacientes	104
Gráfica: Quejas de los Proveedores de atención médica	105
Gráfica: Quejas Combinadas	106
Tabla: Datos Totales de Quejas (HMOs con más de 50,000 afiliados)	107
Tabla: Datos Totales de Quejas (HMOs con menos de 50,000 afiliados)	108

### Apelaciones y Quejas

Tabla: Apelaciones ante la Organización de Revisión	109
---	-----

Porción del Mercado	112
---------------------	-----

Números de Teléfonos de Servicio al Cliente	113
---	-----

Fuentes de Datos Financieros	114
------------------------------	-----

Otras Fuentes de Información	115
------------------------------	-----

## Sobre este reporte . . .

### **La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros (OPIC siglas en inglés)**

es una agencia estatal que representa a los consumidores en acciones grupales de seguros. La LXXV Legislatura de Texas ordenó a OPIC expedir reportes anuales que compararan a los HMOs en el estado de Texas.

Este reporte refleja las experiencias que los habitantes de Texas tuvieron con sus Organizaciones de Mantenimiento de Salud durante el año 2002. La primera parte del reporte muestra los resultados del Estudio de los Planes de Salud/Evaluación del Consumidor, Versión 3.0H (CAHPS™ 3.0H). Las respuestas de los miembros de HMOs están desglosadas por área de servicio y están agrupadas para reflejar la experiencia que han tenido los consumidores en cada una de las siguientes siete regiones: Texas Central, Texas Este, Costa de Texas, Texas Norte, Panhandle/Plains, Texas Sur y Texas Oeste. Las secciones posteriores contienen datos de quejas, porción del mercado y otra información recabada al nivel estatal por el Departamento de Seguros de Texas (TDI). El reporte concluye dando fuentes adicionales de información y ayuda.

Los resultados de la encuesta publicados en este reporte reflejan solamente las respuestas de los inscritos en plan de grupo HMO. Los inscritos en Medicaid y Medicare no tomaron parte en CAHPS™ 3.0H. Pero, la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) tiene disponible información sobre el Medicaid. La información sobre el Medicare se puede obtener en los Centros de Servicios Medicare y Medicaid (CMS) Vea las páginas 115-116. Los planes ERISA también están excluidos. Para información sobre los planes ERISA vea la página 116.

### **¿Quién hizo la encuesta?**

La encuesta Estudio de los Planes de Salud/Evaluación del Consumidor, Versión 3.0H (CAHPS™ 3.0H) fue llevada a cabo por encuestadores independientes acreditados por el Comité Nacional de Verificación de la Calidad (NCQA). Dicho comité opera sin el intento de lucro y se dedica a evaluar y expedir reportes sobre la calidad de los servicios de los planes de atención de salud administrada.

La encuesta integra la medida estándar de satisfacción del consumidor del Paquete de Datos e Información/Planes de Salud por medio de Empleador (HEDIS®). Ese es un paquete de datos que todas las organizaciones de mantenimiento de salud en Texas están obligadas a presentar anualmente ante el estado de Texas.

### **¿Quién participó?**

Participaron más de 14,000 miembros inscritos en 39 planes de salud alrededor de Texas. Solo adultos que habían estado inscritos en su plan ininterrumpidamente por un lapso de 12 meses, desde el 1º de enero de 2002 hasta el 31 de diciembre de 2003, fueron encuestados. Dichos individuos solamente contestaron preguntas sobre la prestación de servicios de atención de salud que realmente habían recibido durante los 12 meses previos a la encuesta.

### **¿Cómo se llevó a cabo?**

La encuesta se hizo principalmente por correo, con una llamada posterior a esos que no regresaron el cuestionario. La participación fue voluntaria y confidencial.

La encuesta hizo preguntas sobre las experiencias que los asegurados por HMOs habían tenido con sus planes de salud y la prestación de servicios de salud; preguntas tales como:

¿Les procesaron su reclamación rápida y correctamente?

¿Les dieron la atención médica que necesitaban?

¿Consiguieron cita rápidamente cuando necesitaban consulta?

¿Pudieron obtener la información que necesitaban de su plan de salud?

Si tiene interés en informarse sobre el nivel de desempeño de los planes en lo referente a medidas tales como inmunización infantil, exámenes de seno para la detección del cancer, atención comprensiva de la diabetes, y otros el Consejo de Información del Cuidado de Salud de Texas ha publicado reportes que incluyen este tipo de datos. Para otras fuentes de datos sobre HMOs vea páginas 114-116.

### **¿Que fue el índice de respuestas?**

De los 42,425 miembros seleccionados y que llenaban los requisitos para participar en la encuesta, el 35% respondió. 11,076 la llenaron y la regresaron por correo, 2,594 la contestaron por teléfono y 83 por modo electrónico. Refiérase a la página 28 para ver la lista de todos los planes y el promedio de respuestas de cada plan.

## Las maneras en que este manual lo puede ayudar

Este manual le ofrece información sobre la calidad de los planes de salud desde el punto de vista de individuos que, durante 2002, estuvieron inscritos en los planes.

Este manual le puede ayudar a escoger un plan de cuidado de salud porque, en lo que se refiere a asuntos importantes de calidad de servicios, en él encontrará cómo se comparan los planes de Texas. Aún que este reporte le ofrece las comparaciones, no le dice cual plan escoger. Usted debe escoger su plan de acuerdo a los servicios que son más importantes para usted y su familia.

### ¿Por qué importa la calidad de los planes de salud?

Cuando usted escoge a un HMO también está escogiendo a los doctores, hospitales y otros proveedores de servicios médicos que podrá usar. Igualmente está escogiendo a los administradores del plan, que son los que revisan, aprueban o desaprueban los tratamientos recomendados por los doctores, y ofrecen incentivos económicos a los doctores con base a la cantidad o clase de atención que suministran. Por eso es muy importante tomar en consideración las evaluaciones de la calidad de los servicios que ofrecen los planes, los costos y los servicios que amparan.

*Para ver una breve descripción de las organizaciones de mantenimiento de salud y cómo obtener más información, vea las paginas 4 y 114-116.*

## Qué considerar al escoger un HMO

*¿Cuáles HMOs están disponibles en la región donde usted vive?*

Estudie la información que el HMO distribuye para sus miembros, o llame al departamento de servicios al cliente (vea página 113).

*¿Cuáles ofrecen los beneficios que usted desea o necesita?*

Estudie la información de beneficios que distribuyen su empleador o los HMOs. Si usted usa medicamentos específicos vea si están amparados bajo el plan. Puede ser que necesite llamar por teléfono para informarse sobre todo lo que necesita saber.

*¿Cuáles están al alcance de su bolsillo?*

Lea cuidadosamente la información que distribuye su empleador o el HMO referente a los costos, incluso los gastos de bolsillo.

*¿Cuáles permiten que vea a su doctor, hospital o proveedor preferido?*

Si para usted o alguien en su familia es importante seguir viendo a un doctor específico, o usar un hospital específico, infórmese si el plan que está considerando le permite continuar con ellos. Estudie bien los directorios de doctores de los HMOs y la información para los miembros, o llame a los departamentos de servicios al cliente.

*¿Cuáles recibieron buenas evaluaciones de calidad de servicio en la encuesta de satisfacción al consumidor publicadas en este folleto?*

Estudie la información sobre la encuesta de satisfacción al consumidor publicadas en este folleto.

HMO	Disponible donde vive o trabaja	Ofrecen beneficios que usted desea	Está al alcance de su bolsillo	Permiten su doctor, hospital o proveedor preferido	Recibieron buenas evaluaciones de calidad de servicio en la encuesta	Otras consideraciones importantes

# ¿Cuáles son sus derechos legales?

***En lo que respecta a la protección del paciente, Texas cuenta con unas de las leyes más amplias en toda la nación.***

Cuando esté haciendo su decisión para inscribirse en un HMO tenga en mente que los HMOs tienen obligación de darle la información que usted les pida respecto a los términos y condiciones del plan, incluso:

- ***los servicios amparados,***
- ***las exclusiones y limitaciones,***
- ***los requisitos de previa autorización,***
- ***continuación de tratamiento,***
- ***resolución de quejas, y***
- ***el número de teléfono para llamar gratis al HMO.***

Esta información puede ser vital para ayudarlo a decidir si inscribirse o no inscribirse en un plan HMO.

A petición de usted, el HMO también tiene que decirle si un medicamento específico está en la lista de medicamentos aprobados por el HMO (el formulario) y debe darle esta información en el transcurso de los tres días después que usted la pida.

## ***Algunos otros derechos que ampara la ley de Texas:***

- Acceso a médicos especialistas – dentro y fuera de la red de servicios
- Acceso a medicamentos de receta – en el formulario, fuera del formulario, y genéricos
- Acceso a chequeos regulares
- Pago de atención de urgencia, incluso atención fuera de los hospitales de la red
- Continuación de atención cuando su doctor se retira de la red
- Quejas, apelaciones y revisión independiente para dictámenes desfavorables
- Acción legal en contra del HMO cuando sus decisiones de tratamientos causan daños
- Prohibición de represalias en contra del paciente o el doctor por presentar quejas
- Prohibición de estipulaciones contractuales que restrinjan al doctor discutir diferentes opciones de tratamiento con sus pacientes

El Departamento de Seguros de Texas publica el folleto Las Organizaciones de Mantenimiento de Salud en el cual se describen los derechos del asegurado. Conéctese a este documento en el sitio en la Red de TDI [www.tdi.state.tx.us/consumer/cbo69.html](http://www.tdi.state.tx.us/consumer/cbo69.html), o llame al 1-800-252-3439 y pida una copia.

# Tipos de planes de salud . . .

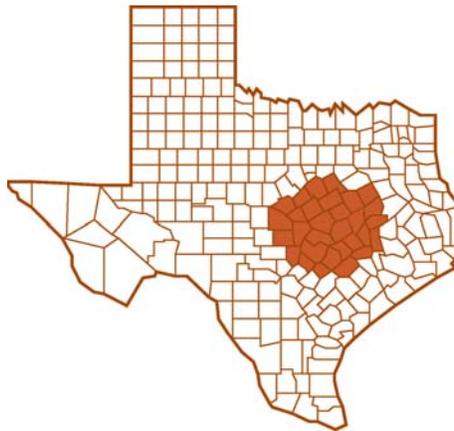
...	<b>HMO</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud</i>	<b>PPO</b> <i>Organización de Proveedor Preferido</i>	<b>HMO/POS</b> <i>Organización de Mantenimiento de Salud con opción punto-de-servicio</i>	<b>Seguro tradicional</b> <i>Pago-por-servicio</i>
<b>Tipo de Red de Servicios</b>	<b><u>Red contenida</u></b> Tiene que usar los doctores, hospitales y especialistas miembros de la red del HMO, excepto en casos de emergencia.	<b><u>Red libre</u></b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b><u>Red libre</u></b> Puede usar doctores, hospitales y especialistas miembros o no miembros de la red.	<b><u>Sin red</u></b> Puede usar cualquier doctor, hospital o especialista que usted escoja.
<b>Limitaciones para escoger a sus doctores</b>	En general debe escoger a uno de los doctores de la red para que sea su médico principal (PCP). Antes de ver a otros doctores de la red, como por ejemplo: especialistas, necesita una recomendación de su PCP. Pero, los HMOs deben permitir que las mujeres escojan y vean, sin recomendación del PCP, a un ginecólogo de la red. En otras situaciones la ley también permite acceso directo a los especialistas. <i>Vea página 4 para más datos.</i> Algunos HMOs, conocidos como HMOs de acceso libre, permiten que, sin recomendación, el asegurado vaya a cualquier doctor de la red.	La mayoría de los PPOs permiten que vaya, sin recomendación, a cualquier doctor de la red.  Algunos PPOs requieren que escoja un PCP y obtenga recomendación de ese doctor antes de ver a otros doctores en la red del PPO.  Este requisito, si aplica, no afecta su habilidad de ir a otros doctores fuera de la red.	En general requiere que escoja un PCP y obtenga recomendación de ese doctor antes de ver a otros doctores en la red del HMO  Este requisito no afecta la habilidad de ir a otros doctores fuera de la red.	Sin limitaciones
<b>Incentivos para que se usen los doctores de la red</b>	En general el HMO no paga a menos que se usen los doctores en la red (excepto en casos de emergencia). Cuando el empleador ofrece solo un HMO la opción de punto-de-servicio debe estar incluida. Esta medida no aplica a planes de salud de 50 empleados o menos. <i>Vea HMO/POS.</i>	El PPO paga una porción más grande del costo si usted utiliza los doctores en la red.	El HMO/POS paga una porción más grande del costo si usted utiliza los doctores en la red.	No aplica.
<b>Pago por servicios</b>	Usted generalmente pagará un pequeño copago por las consultas de doctor y los medicamentos de receta, y un copago más alto por hospital y otros servicios.  En general usted no paga deducible (la cantidad que el asegurado tiene que pagar anualmente antes de que el plan de salud comience a pagar) o coaseguro (porcentaje de los costos).  Aparte del copago, el doctor de la red del HMO no puede cobrarle ningún saldo.	Cuando se usa la red del PPO usualmente se hacen copagos parecidos a los de un HMO. Algunos, pero no la mayoría, requieren que usted pague un porcentaje de la cuenta del doctor.  Cuando se sale de la red pagará un porcentaje más alto de los costos y un deducible. Estos costos podrían ser sustancialmente más altos que los precios de descuento que cobran los proveedores preferidos. El PPO basa su porcentaje en lo que considera razonable, dejando que usted pague su porcentaje.	Cuando usa la red del HMO usted paga los copagos establecidos por el HMO.  Cuando se sale de la red usted paga un porcentaje de los costos y un deducible. El HMO/POS basa su porcentaje en lo que es usual y acostumbrado, dejando que usted pague el porcentaje que le toca y cualquier saldo que queda.	Generalmente usted paga un deducible y un porcentaje de lo que cobra el doctor (el coaseguro). La aseguradora basa el porcentaje en lo que es usual y acostumbrado, dejando que usted pague el porcentaje que le toca y cualquier saldo que queda.



# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Central

Los condados en el área de Texas Central son :

Bastrop	Burnet	Grimes	Leon	Mills
Bell	Caldwell	Hamilton	Limestone	Robertson
Blanco	Coryell	Hays	Llano	San Saba
Bosque	Falls	Hill	Madison	Travis
Brazos	Fayette	Lampasas	McLennan	Washington
Burleson	Freestone	Lee	Milam	Williamson



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Central fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Central. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado comercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

Resultados de la encuesta (CAHPSTM3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 25% 38% 37%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 32% 48% 20%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 23% 44% 33%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 29% 37% 34%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 36% 35% 29%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 27% 42% 31%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 31% 38% 31%

FIRSTCARE (Waco) 23% 40% 37%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 23% 36% 40%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 18% 43% 40%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 31% 40% 29%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 25% 38% 37%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 45% 27% 27%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 28% 37% 35%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 25% 39% 36%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 23% 43% 34%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 21% 33% 46%

PacifiCare of Texas (Austin) 31% 39% 30%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 13% 26% 61%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 34% 40% 26%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 30% 44% 26%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) 22% 41% 36%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 22% 39% 39%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta(CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

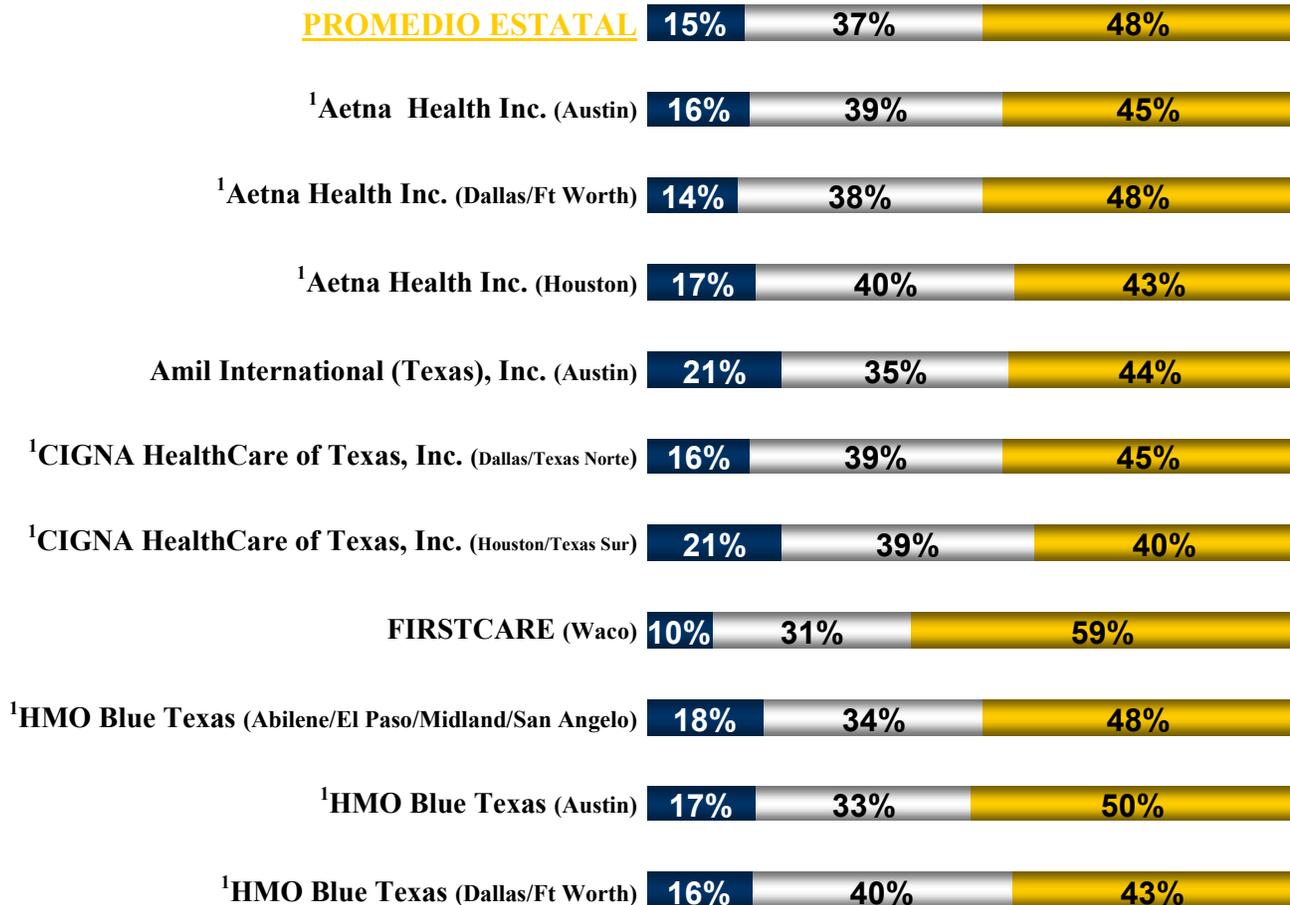
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

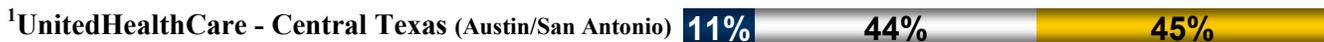
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 14% 36% 51%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 16% 41% 43%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 15% 35% 50%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 15% 39% 46%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 16% 32% 51%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 15% 37% 48%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 21% 36% 43%

FIRSTCARE (Waco) 11% 29% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 12% 38% 50%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 14% 36% 50%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 17% 37% 46%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 14% 36% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 18% 27% 55%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 14% 35% 51%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 13% 38% 49%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 13% 39% 48%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 15% 30% 54%

PacifiCare of Texas (Austin) 13% 40% 47%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 9% 27% 64%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 13% 39% 48%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 44% 39%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) 12% 45% 44%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 12% 36% 52%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

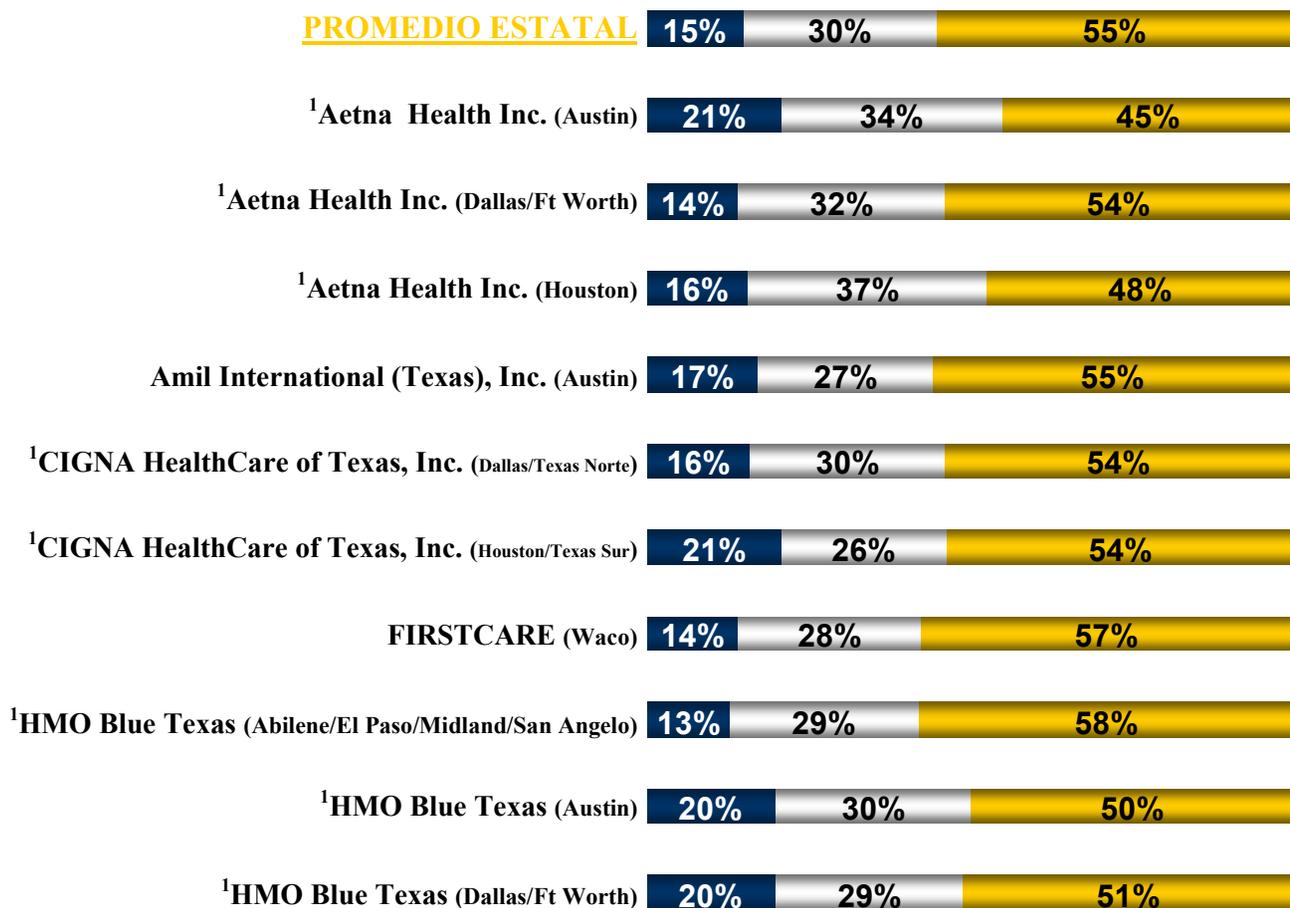
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPSTM3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

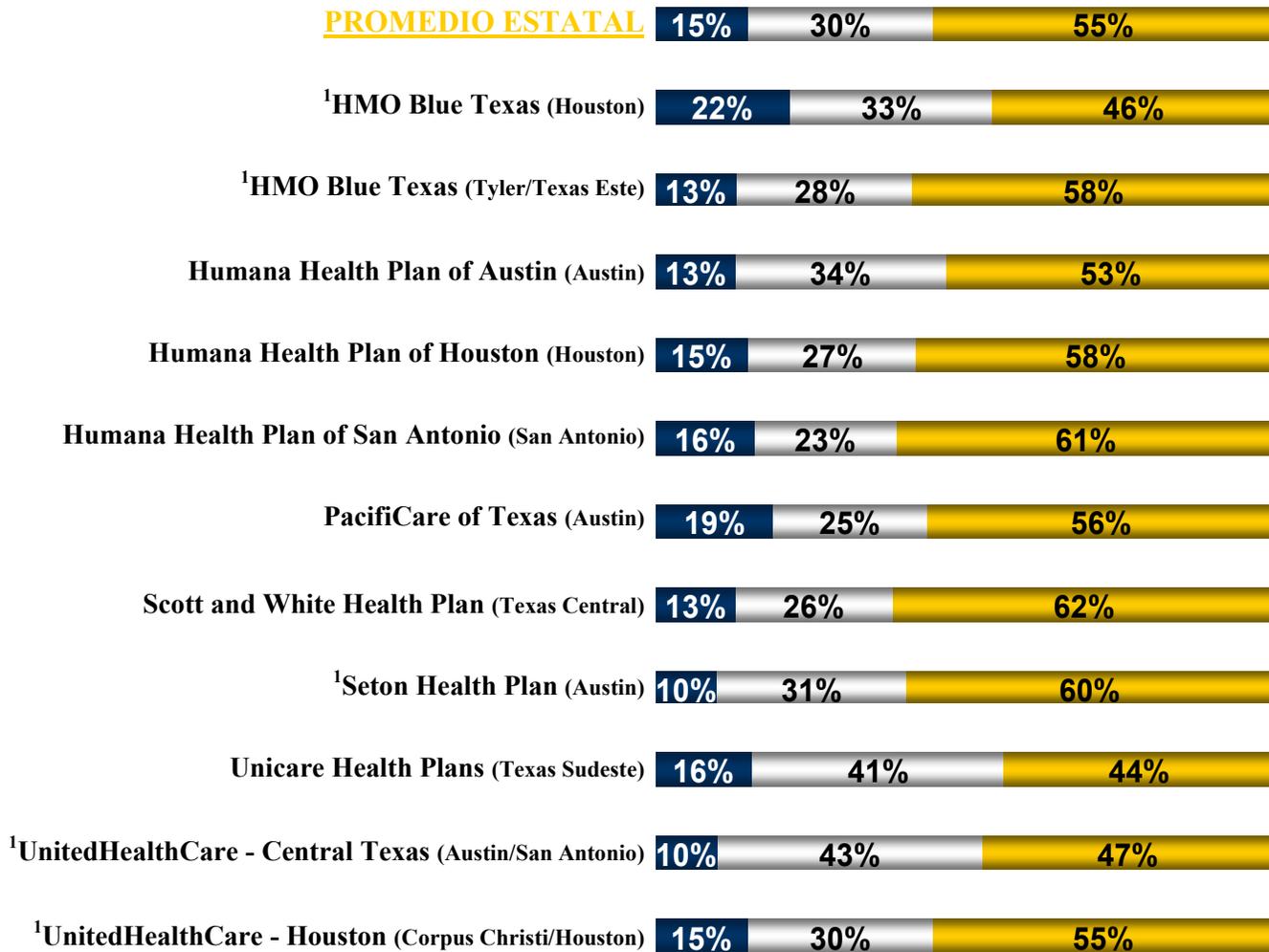
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPSTM3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

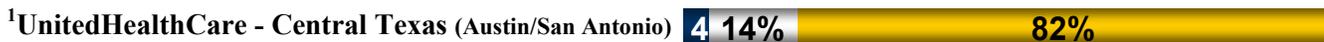
El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 26% 32% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 20% 35% 45%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 21% 37% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 29% 32% 39%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 28% 31% 41%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 30% 31% 40%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 34% 31% 36%

FIRSTCARE (Waco) 19% 31% 50%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 28% 31% 41%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 22% 35% 43%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 26% 32% 42%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 34% 30% 36%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 26% 34% 41%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 23% 31% 46%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 33% 29% 38%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 30% 31% 39%

PacifiCare of Texas (Austin) 25% 35% 40%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 20% 37% 44%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 23% 37% 39%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 26% 35% 39%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta(CAHPST<sup>TM</sup> 3.0H) - Texas Central

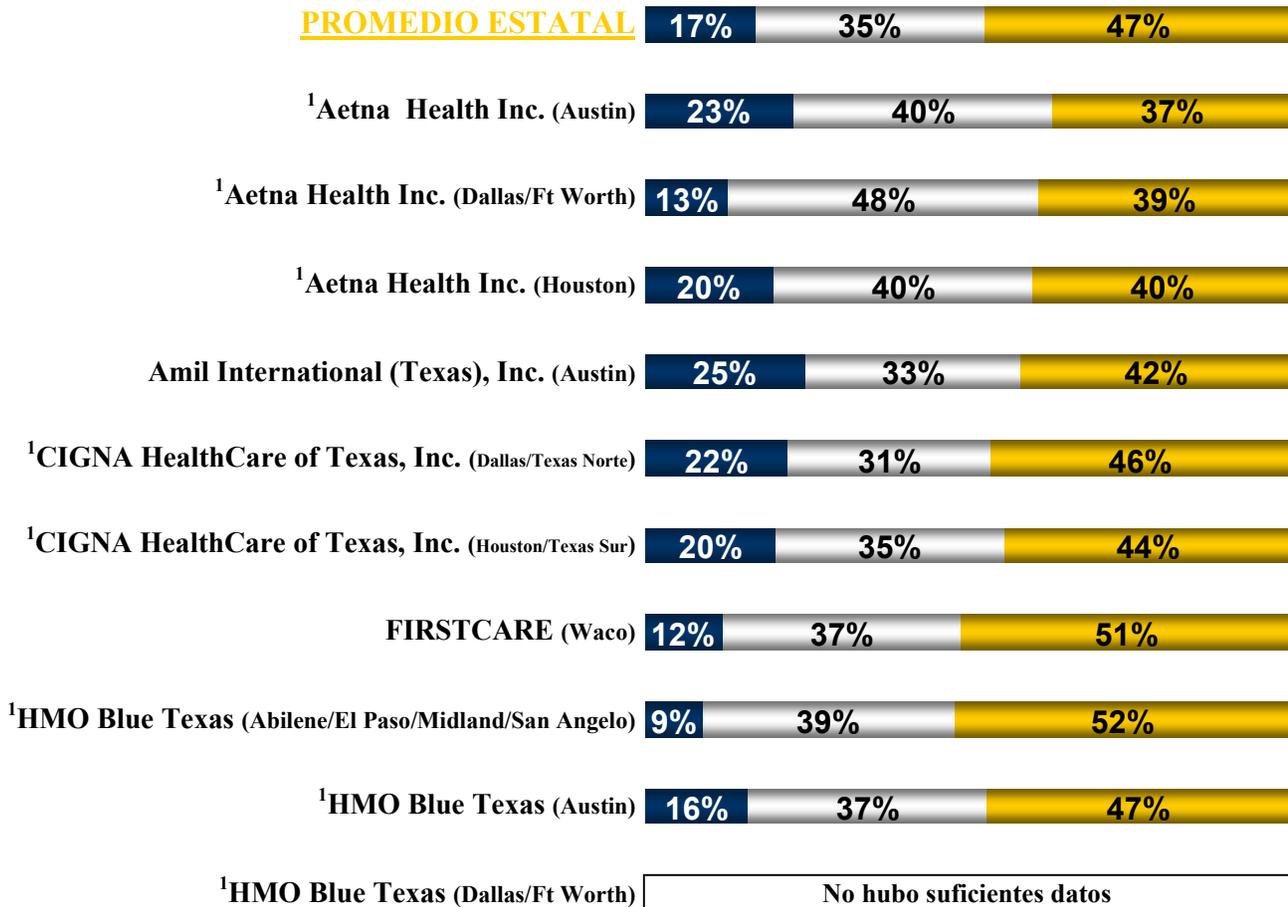
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Percentaje que dijo que su plan <b>algunas veces o nunca</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Percentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Percentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta
--	---	--

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Percentaje que dijo que su plan <b>algunas veces o nunca</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Percentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Percentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta
--	---	--

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 17% 35% 47%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 27% 37% 36%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 15% 42% 43%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 15% 40% 45%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 16% 38% 46%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 10% 38% 52%

PacifiCare of Texas (Austin) 27% 36% 37%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 6 23% 70%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 39% 35% 26%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) 18% 32% 51%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 23% 33% 44%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPSTM3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

**PROMEDIO ESTATAL** 8% 22% 70%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 13% 28% 60%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9% 22% 69%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 8% 26% 66%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 10% 23% 67%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 11% 21% 68%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 9% 22% 69%

FIRSTCARE (Waco) 6 21% 73%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 7 23% 69%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES** problemas con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

**PROMEDIO ESTATAL** 8% 22% 70%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 10% 27% 63%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 8% 27% 65%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 7 25% 68%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 4 20% 76%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 5 19% 76%

PacifiCare of Texas (Austin) 10% 23% 66%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 3 15% 82%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 9% 28% 63%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 12% 14% 73%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta(CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 11% 36% 53%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 10% 34% 56%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 14% 35% 52%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 13% 27% 60%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 12% 32% 57%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 14% 33% 53%

FIRSTCARE (Waco) 5 31% 64%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 34% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 12% 34% 55%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 36% 51%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 13% 30% 58%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 7 30% 63%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 11% 34% 55%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 12% 34% 54%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 14% 28% 59%

PacifiCare of Texas (Austin) 11% 28% 61%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 32% 61%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 7 35% 59%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 35% 48%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) 8% 40% 52%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 10% 39% 51%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Central

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 29% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Austin) 8% 30% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 10% 31% 59%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 10% 32% 58%

Amil International (Texas), Inc. (Austin) 11% 26% 63%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 11% 27% 62%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 11% 31% 58%

FIRSTCARE (Waco) 3 26% 71%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 25% 67%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Austin) 6 31% 63%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 11% 31% 58%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 29% 62%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 12% 26% 62%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 6 27% 67%

Humana Health Plan of Austin (Austin) 9% 30% 61%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 13% 28% 59%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 13% 27% 60%

PacifiCare of Texas (Austin) 9% 26% 66%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 26% 70%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 5 33% 62%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 15% 35% 50%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio) 6 37% 57%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare - Houston (Corpus Christi/Houston) 11% 34% 55%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta(CAHPST<sup>TM</sup> 3.0H) - Texas Central

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

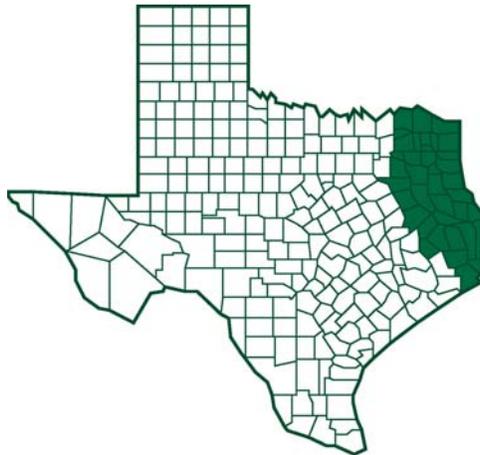
**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

<b>Aetna Health Inc. (Austin)</b>	<b>29%</b>
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>30%</b>
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>29%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	<b>25%</b>
<b>Amil International (Texas), Inc. (Austin)</b>	<b>44%</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>35%</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)</b>	<b>33%</b>
Community First Health Plans (San Antonio)	<b>35%</b>
FIRSTCARE (Abilene)	<b>43%</b>
FIRSTCARE (Amarillo)	<b>47%</b>
FIRSTCARE (Lubbock)	<b>36%</b>
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>45%</b>
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	<b>31%</b>
<b>HMO Blue Texas (Abilene/EI Paso/Midland/San Angelo)</b>	<b>30%</b>
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	<b>39%</b>
<b>HMO Blue Texas (Austin)</b>	<b>40%</b>
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	<b>35%</b>
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	<b>39%</b>
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>28%</b>
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>35%</b>
<b>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)</b>	<b>33%</b>
<b>Humana Health Plan of Austin (Austin)</b>	<b>43%</b>
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	<b>34%</b>
<b>Humana Health Plan of Houston (Houston)</b>	<b>31%</b>
<b>Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)</b>	<b>46%</b>
Mercy Health Plans (Laredo)	<b>36%</b>
One Health Plan of Texas (Dallas)	<b>27%</b>
One Health Plan of Texas (Houston)	<b>21%</b>
<b>PacifiCare of Texas (Austin)</b>	<b>37%</b>
PacifiCare of Texas (Dallas)	<b>36%</b>
PacifiCare of Texas (Houston)	<b>36%</b>
PacifiCare of Texas (San Antonio)	<b>36%</b>
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>56%</b>
<b>Seton Health Plan (Austin)</b>	<b>45%</b>
<b>Unicare Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>27%</b>
<b>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)</b>	<b>23%</b>
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	<b>26%</b>
<b>UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)</b>	<b>25%</b>
Valley Baptist Health Plan (Harlingen)	<b>41%</b>

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Este

Los condados en el área de Texas Este Son:

Anderson	Delta	Hopkins	Morris	Rains	Shelby	Van Zandt
Angelina	Franklin	Houston	Nacogdoches	Red River	Smith	Wood
Bowie	Gregg	Jasper	Newton	Rusk	Titus	
Camp	Hardin	Jefferson	Orange	Sabine	Trinity	
Cass	Harrison	Lamar	Panola	San Augustine	Tyler	
Cherokee	Henderson	Marion	Polk	San Jacinto	Upshur	



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Este fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Este. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado commercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 25% 38% 37%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 23% 44% 33%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 29% 37% 34%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 27% 42% 31%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 31% 38% 31%

FIRSTCARE (Waco) 23% 40% 37%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 16% 41% 43%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 31% 34% 35%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 31% 40% 29%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 45% 27% 27%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 28% 37% 35%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 23% 43% 34%

One Health Plan of Texas (Houston) 22% 35% 42%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 30% 44% 26%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

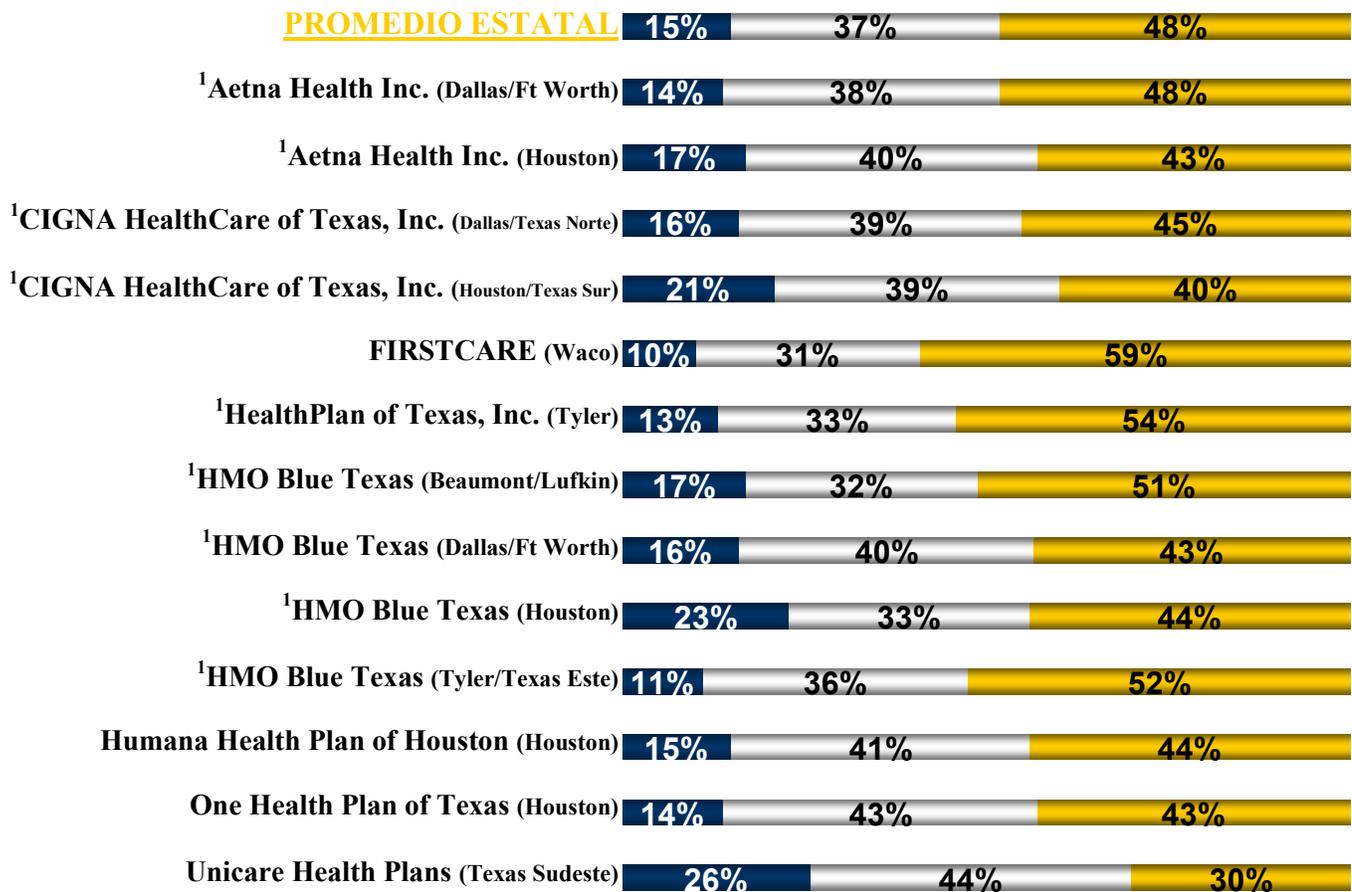
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) -Texas Este

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 14% 36% 51%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 15% 35% 50%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 15% 39% 46%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 15% 37% 48%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 21% 36% 43%

FIRSTCARE (Waco) 11% 29% 59%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 11% 34% 55%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 14% 35% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 17% 37% 46%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 18% 27% 55%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 14% 35% 51%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 13% 39% 48%

One Health Plan of Texas (Houston) 8% 46% 46%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 44% 39%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

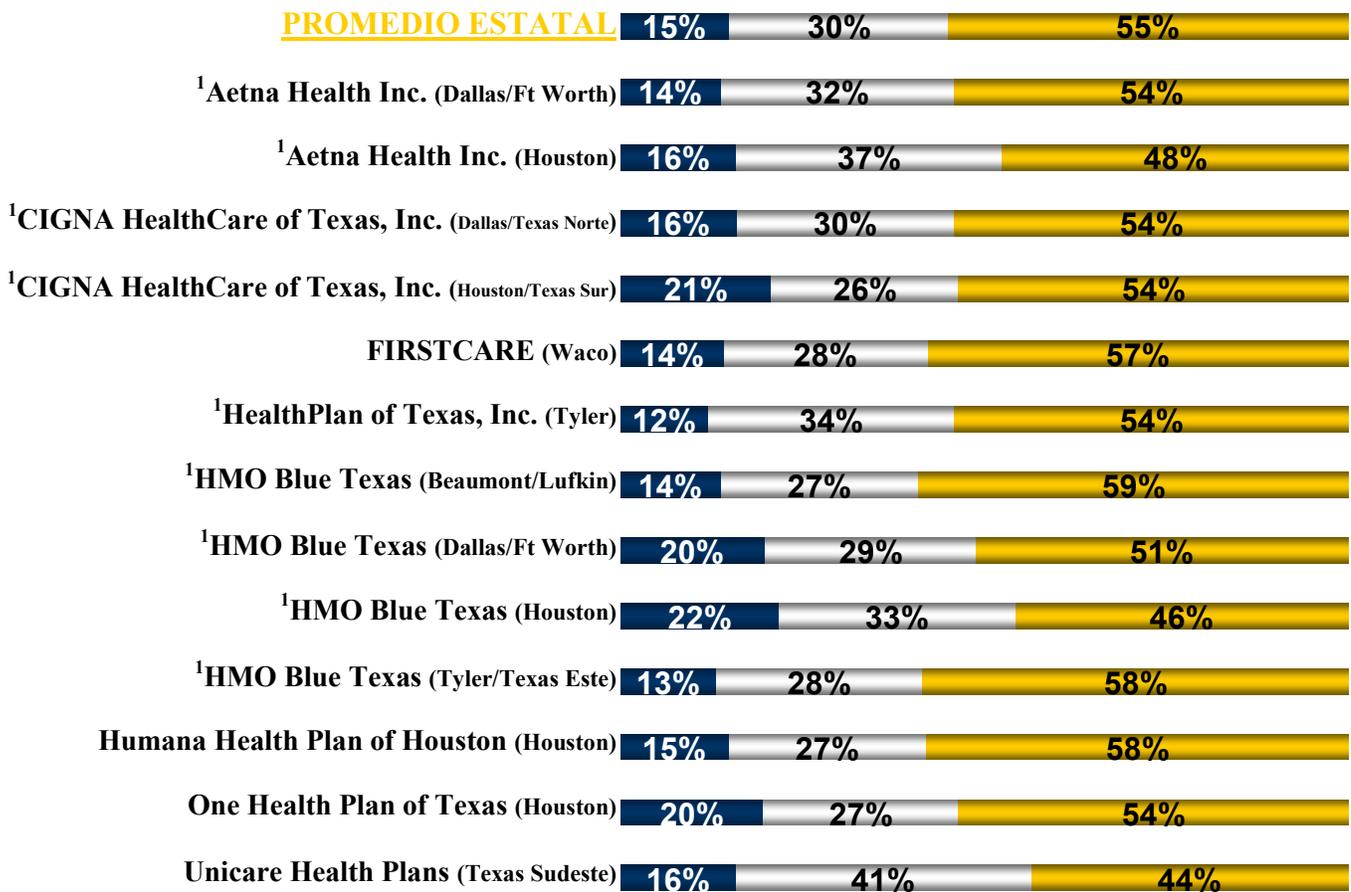
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Consequir sin demoras la atención de salud amparada por el plan

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 18% 73%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 8% 17% 75%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 8% 21% 71%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 9% 18% 73%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 12% 22% 66%

FIRSTCARE (Waco) 4 14% 82%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 6 13% 81%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 11% 19% 70%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 9% 17% 73%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 18% 23% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 9% 21% 70%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 8% 18% 74%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 9% 24% 66%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 26% 32% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 21% 37% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 29% 32% 39%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 30% 31% 40%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 34% 31% 36%

FIRSTCARE (Waco) 19% 31% 50%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 24% 31% 45%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 27% 30% 43%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 34% 30% 36%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 26% 34% 41%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 33% 29% 38%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) -Texas Este

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Porcentaje que dijo que su plan **algunas veces o nunca** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **usualmente** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **siempre** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 17% 35% 47%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 13% 48% 39%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 20% 40% 40%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 22% 31% 46%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 20% 35% 44%

FIRSTCARE (Waco) 12% 37% 51%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 16% 40% 44%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 25% 33% 42%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 27% 37% 36%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 15% 42% 43%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 16% 38% 46%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

**PROMEDIO ESTATAL** 8% 22% 70%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 9% 22% 69%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 8% 26% 66%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 11% 21% 68%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 9% 22% 69%

FIRSTCARE (Waco) 6 21% 73%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 2 21% 77%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 10% 27% 63%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 8% 27% 65%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 4 20% 76%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Este

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 10% 34% 56%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 14% 35% 52%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 12% 32% 57%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 14% 33% 53%

FIRSTCARE (Waco) 5 31% 64%

<sup>1</sup>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler) 8% 30% 62%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin) 11% 33% 56%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 36% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 13% 30% 58%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este) 7 30% 63%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 12% 34% 54%

One Health Plan of Texas (Houston) 12% 29% 59%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 35% 48%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

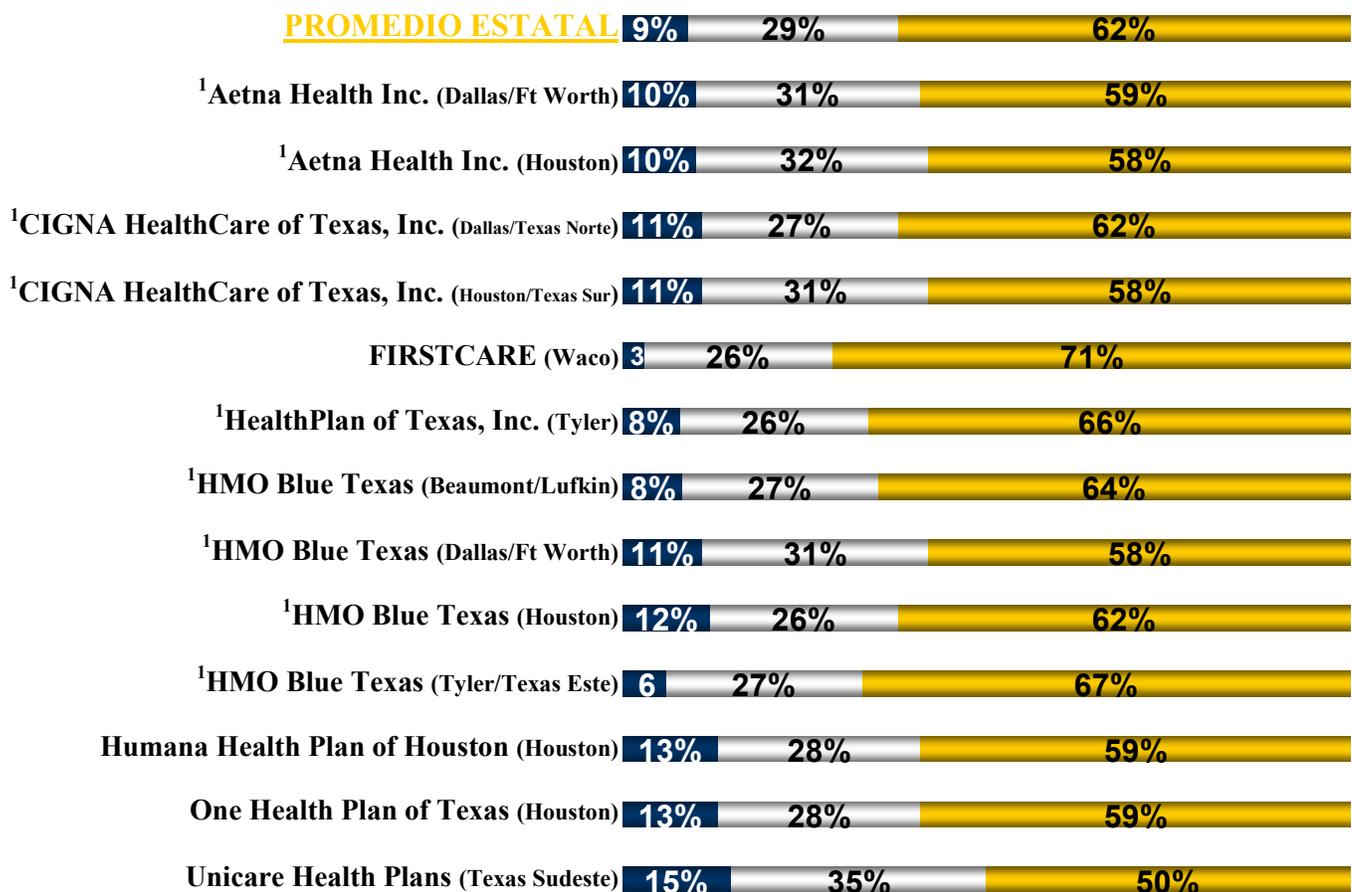
Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>30%</b>
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>29%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	25%
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>35%</b>
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)</b>	<b>33%</b>
Community First Health Plans (San Antonio)	35%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	47%
FIRSTCARE (Lubbock)	36%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>45%</b>
<b>HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)</b>	<b>31%</b>
HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)	30%
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	39%
HMO Blue Texas (Austin)	40%
<b>HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)</b>	<b>35%</b>
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	39%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>28%</b>
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>35%</b>
<b>HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)</b>	<b>33%</b>
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	34%
<b>Humana Health Plan of Houston (Houston)</b>	<b>31%</b>
Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)	46%
Mercy Health Plans (Laredo)	36%
One Health Plan of Texas (Dallas)	27%
<b>One Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>21%</b>
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
PacifiCare of Texas (Dallas)	36%
PacifiCare of Texas (Houston)	36%
PacifiCare of Texas (San Antonio)	36%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	56%
Seton Health Plan (Austin)	45%
<b>Unicare Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>27%</b>
UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)	23%
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	26%
UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)	25%
Valley Baptist Health Plan (Harligen)	41%

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Costa de Texas

Los condados en el área de Costa de Texas son:

Austin	Galveston	Walker
Brazoria	Harris	Waller
Chambers	Liberty	Wharton
Colorado	Matagorda	
Fort Bend	Montgomery	



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Costa de Texas fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Costa de Texas. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado comercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

### PROMEDIO ESTATAL

25% 38% 37%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston)

29% 37% 34%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)

31% 38% 31%

FIRSTCARE (Waco)

23% 40% 37%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Río Grande/San Antonio)

25% 40% 35%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston)

45% 27% 27%

Humana Health Plan of Houston (Houston)

23% 43% 34%

One Health Plan of Texas (Houston)

22% 35% 42%

PacifiCare of Texas (Houston)

29% 38% 33%

Scott and White Health Plan (Texas Central)

13% 26% 61%

Seton Health Plan (Austin)

34% 40% 26%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste)

30% 44% 26%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston)

22% 39% 39%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

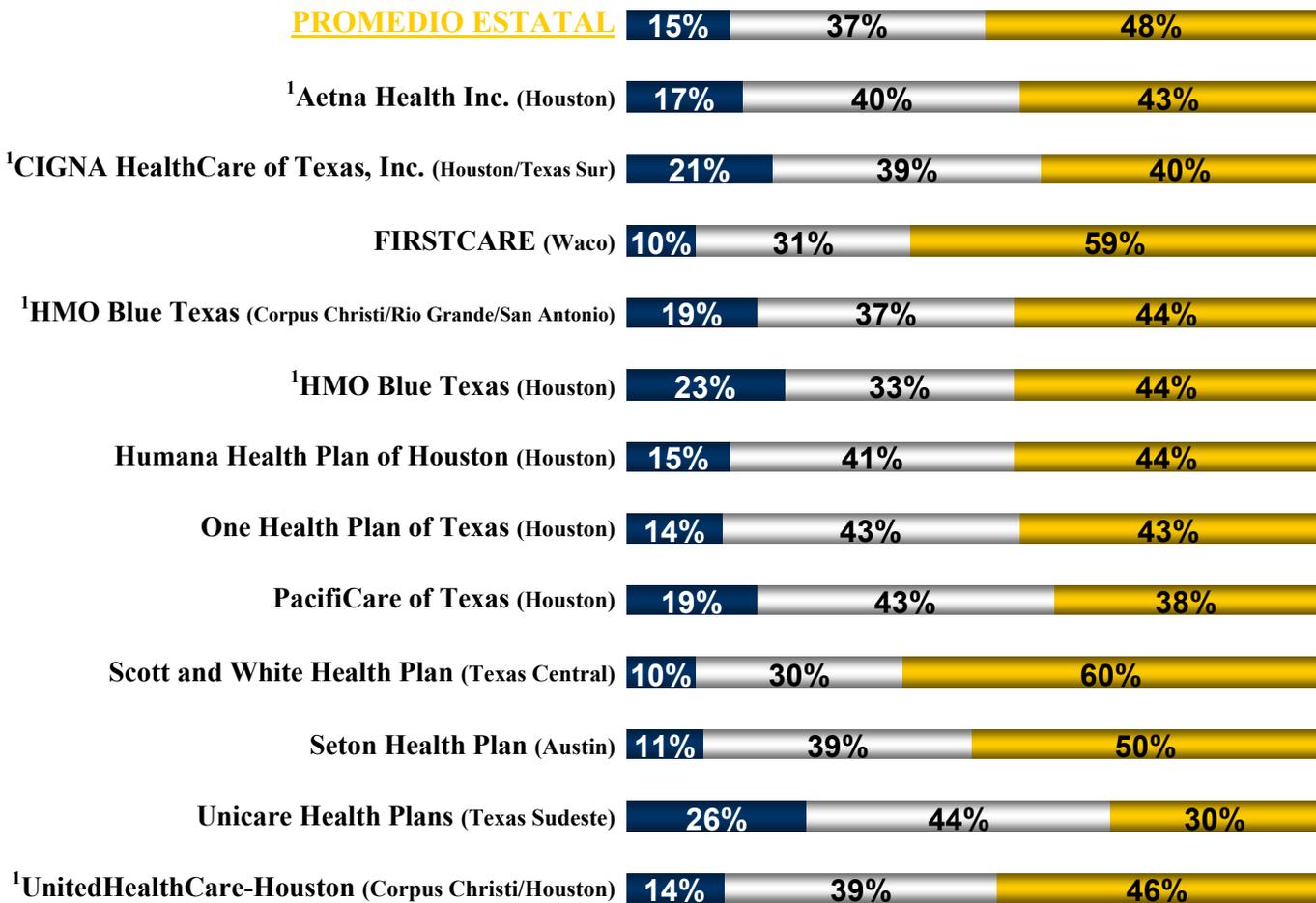
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Costa de Texas

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

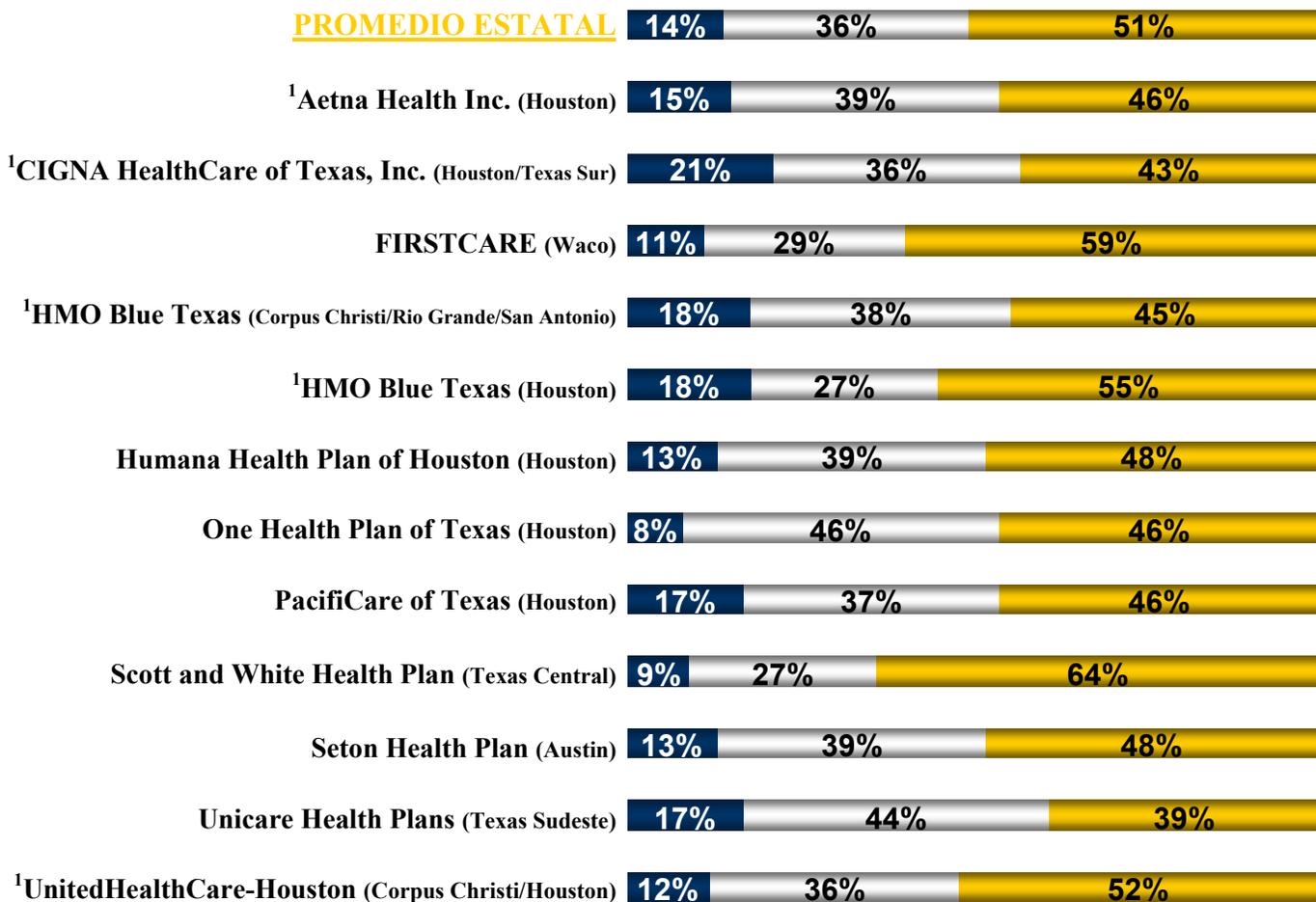
El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

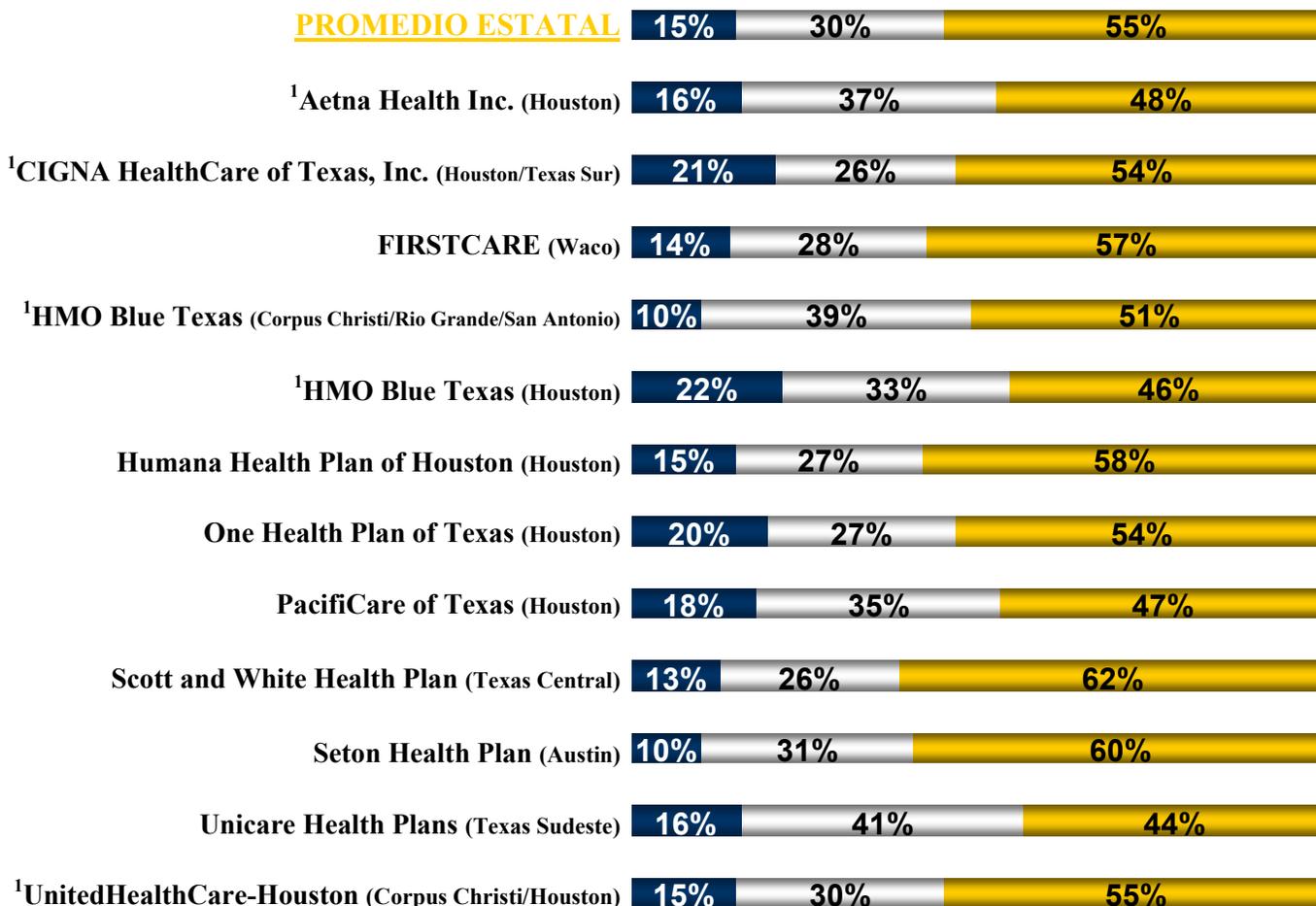
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Costa de Texas

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 18% 73%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 8% 21% 71%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 12% 22% 66%

FIRSTCARE (Waco) 4 14% 82%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 10% 20% 70%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 18% 23% 59%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 8% 18% 74%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

PacifiCare of Texas (Houston) 16% 18% 66%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 12% 83%

Seton Health Plan (Austin) 6 15% 79%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 9% 24% 66%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston) 7 13% 80%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 26% 32% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 29% 32% 39%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 34% 31% 36%

FIRSTCARE (Waco) 19% 31% 50%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 30% 30% 40%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 34% 30% 36%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 33% 29% 38%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

PacifiCare of Texas (Houston) 26% 35% 39%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 20% 37% 44%

Seton Health Plan (Austin) 23% 37% 39%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston) 26% 35% 39%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que su plan **algunas veces o nunca** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **usualmente** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **siempre** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 17% 35% 47%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 20% 40% 40%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 20% 35% 44%

FIRSTCARE (Waco) 12% 37% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 19% 39% 43%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 27% 37% 36%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 16% 38% 46%

One Health Plan of Texas (Houston) No hubo suficientes datos

PacifiCare of Texas (Houston) 20% 36% 45%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 6 23% 70%

Seton Health Plan (Austin) 39% 35% 26%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston) 23% 33% 44%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

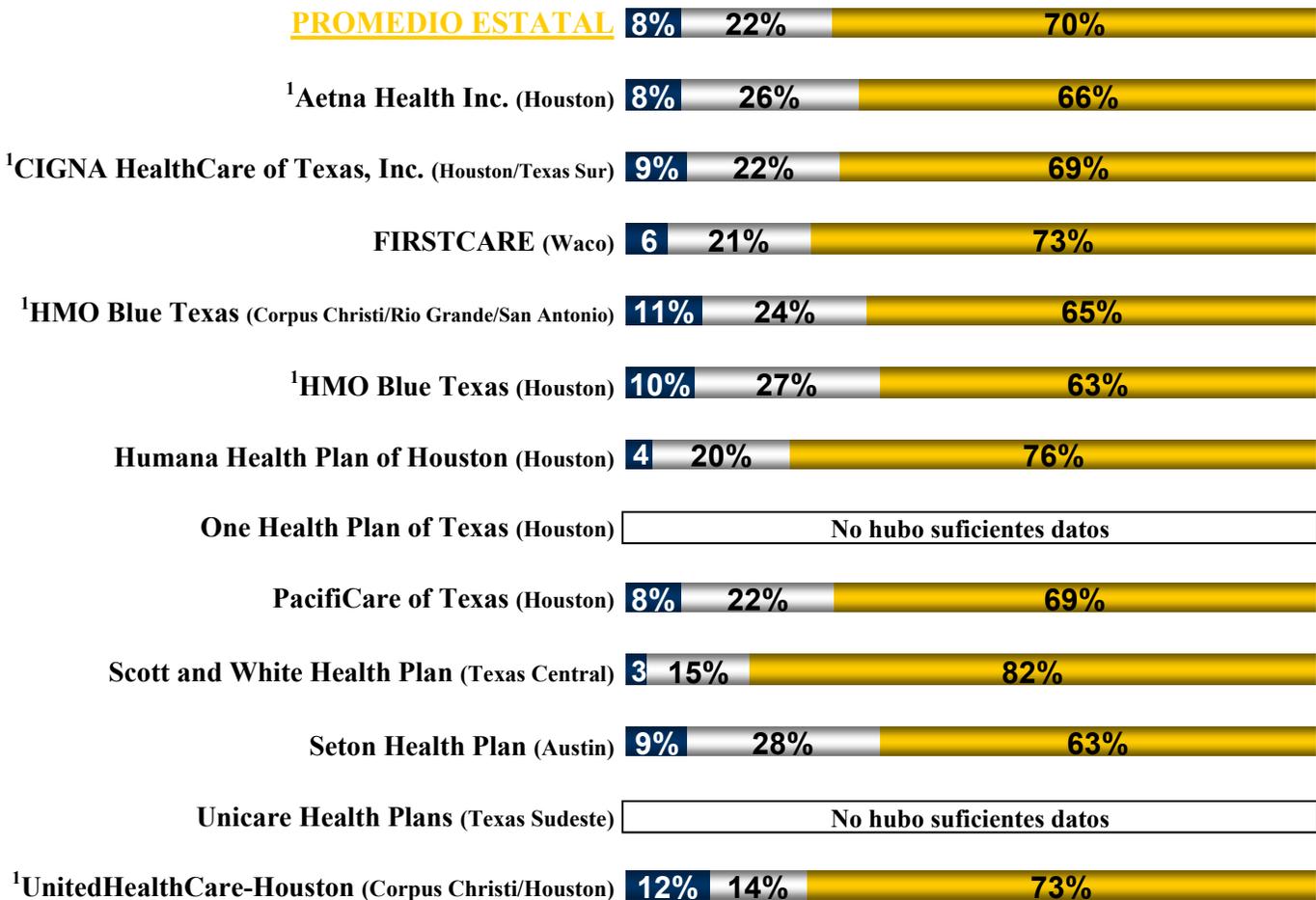
Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud
- Manejar el papeleo.



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Costa de Texas

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 14% 35% 52%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 14% 33% 53%

FIRSTCARE (Waco) 5 31% 64%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 14% 29% 57%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 13% 30% 58%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 12% 34% 54%

One Health Plan of Texas (Houston) 12% 29% 59%

PacifiCare of Texas (Houston) 9% 34% 57%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 32% 61%

Seton Health Plan (Austin) 7 35% 59%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 35% 48%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston) 10% 39% 51%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 29% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Houston) 10% 32% 58%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 11% 31% 58%

FIRSTCARE (Waco) 3 26% 71%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 11% 28% 61%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Houston) 12% 26% 62%

Humana Health Plan of Houston (Houston) 13% 28% 59%

One Health Plan of Texas (Houston) 13% 28% 59%

PacifiCare of Texas (Houston) 8% 29% 63%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 26% 70%

Seton Health Plan (Austin) 5 33% 62%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 15% 35% 50%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Corpus Christi/Houston) 11% 34% 55%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Costa de Texas

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

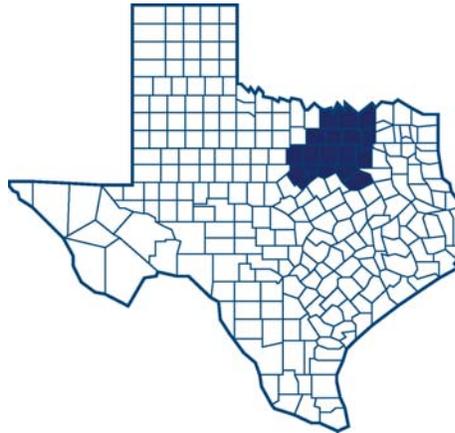
**PROMEDIO ESTATAL= 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	30%
<b>Aetna Health Inc. (Houston)</b>	<b>29%</b>
Aetna Health Inc. (San Antonio)	25%
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)	35%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)</b>	<b>33%</b>
Community First Health Plans (San Antonio)	35%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	47%
FIRSTCARE (Lubbock)	36%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>45%</b>
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	31%
HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)	30%
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	39%
HMO Blue Texas (Austin)	40%
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	35%
<b>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)</b>	<b>39%</b>
HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)	28%
<b>HMO Blue Texas (Houston)</b>	<b>35%</b>
HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)	33%
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	34%
<b>Humana Health Plan of Houston (Houston)</b>	<b>31%</b>
Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)	46%
Mercy Health Plans (Laredo)	36%
One Health Plan of Texas (Dallas)	27%
<b>One Health Plan of Texas (Houston)</b>	<b>21%</b>
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
PacifiCare of Texas (Dallas)	36%
<b>PacifiCare of Texas (Houston)</b>	<b>36%</b>
PacifiCare of Texas (San Antonio)	36%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>56%</b>
<b>Seton Health Plan (Austin)</b>	<b>45%</b>
<b>Unicare Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>27%</b>
UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)	23%
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	26%
<b>UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)</b>	<b>25%</b>
Valley Baptist Health Plan (Harlingen)	41%

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Norte

Los condados en el área de Texas Norte son:

Collin	Fannin	Navarro	Wise
Cooke	Grayson	Palo Pinto	
Dallas	Hood	Parker	
Denton	Hunt	Rockwall	
Erath	Johnson	Somervell	
Ellis	Kaufman	Tarrant	



Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Norte fueron publicados en esta sección.

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Norte. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado commercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 25% 38% 37%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 23% 44% 33%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 27% 42% 31%

FIRSTCARE (Waco) 23% 40% 37%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 23% 36% 40%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 31% 40% 29%

One Health Plan of Texas (Dallas) 24% 40% 36%

PacifiCare of Texas (Dallas) 25% 43% 32%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 13% 26% 61%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 18% 38% 44%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 15% 37% 48%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 14% 38% 48%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 16% 39% 45%

FIRSTCARE (Waco) 10% 31% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 18% 34% 48%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 16% 40% 43%

One Health Plan of Texas (Dallas) 18% 36% 46%

PacifiCare of Texas (Dallas) 12% 38% 49%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 10% 30% 60%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 7 37% 56%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) Results - Texas Norte

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

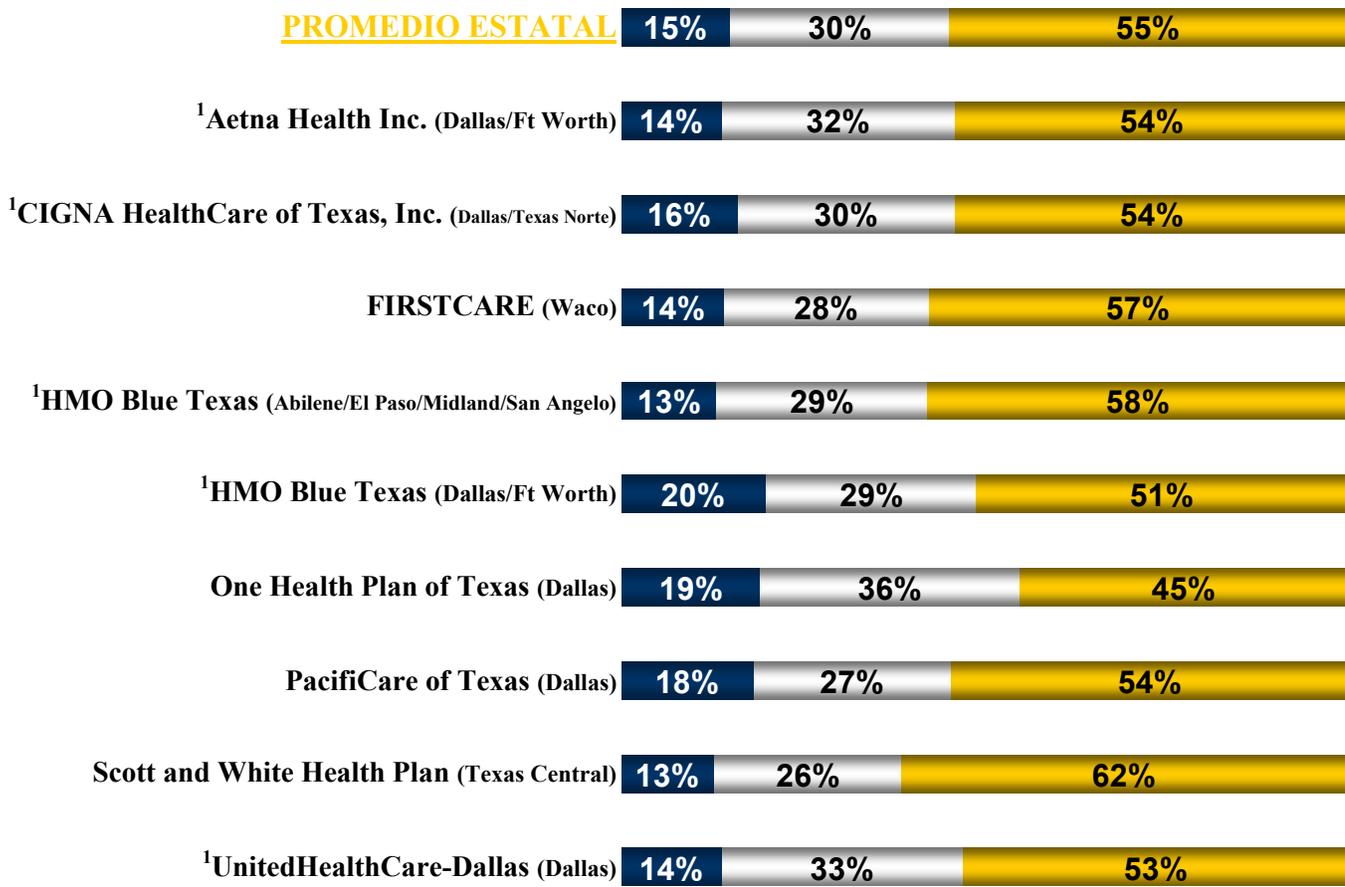
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) Results - Texas Norte

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Consequir sin demoras la atención de salud amparada por el plan



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

**PROMEDIO ESTATAL** 26% 32% 42%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 21% 37% 42%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 30% 31% 40%

FIRSTCARE (Waco) 19% 31% 50%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 28% 31% 41%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

One Health Plan of Texas (Dallas) 24% 29% 47%

PacifiCare of Texas (Dallas) 22% 35% 43%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 20% 37% 44%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 23% 32% 45%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) Results - Texas Norte

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

Porcentaje que dijo que su plan **algunas veces o nunca** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **usualmente** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

Porcentaje que dijo que su plan **siempre** procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

**PROMEDIO ESTATAL** 17% 35% 47%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 13% 48% 39%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 22% 31% 46%

FIRSTCARE (Waco) 12% 37% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 9% 39% 52%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) No hubo suficientes datos

One Health Plan of Texas (Dallas) 15% 34% 51%

PacifiCare of Texas (Dallas) 18% 33% 49%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 6 23% 70%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 15% 37% 48%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 10% 34% 56%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 12% 32% 57%

FIRSTCARE (Waco) 5 31% 64%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 34% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 36% 51%

One Health Plan of Texas (Dallas) 11% 28% 61%

PacifiCare of Texas (Dallas) 9% 33% 58%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 7 32% 61%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 8% 34% 58%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 29% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth) 10% 31% 59%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 11% 27% 62%

FIRSTCARE (Waco) 3 26% 71%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 25% 67%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 11% 31% 58%

One Health Plan of Texas (Dallas) 10% 21% 68%

PacifiCare of Texas (Dallas) 6 28% 66%

Scott and White Health Plan (Texas Central) 5 26% 70%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Dallas (Dallas) 7 30% 63%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) Results - Texas Norte

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

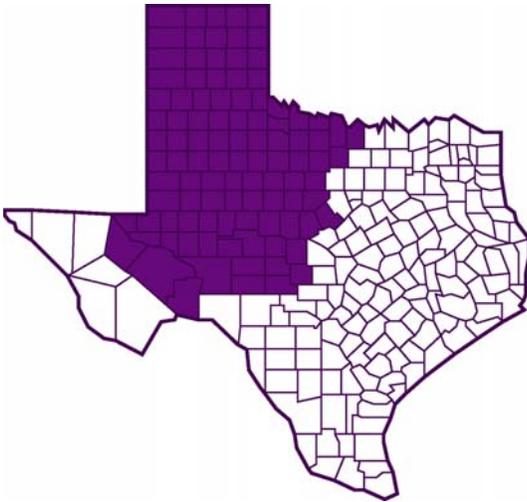
**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
<b>Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>30%</b>
Aetna Health Inc. (Houston)	29%
Aetna Health Inc. (San Antonio)	25%
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)</b>	<b>35%</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)	33%
Community First Health Plans (San Antonio)	35%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	47%
FIRSTCARE (Lubbock)	36%
<b>FIRSTCARE (Waco)</b>	<b>45%</b>
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	31%
<b>HMO Blue Texas (Abilene/EI Paso/Midland/San Angelo)</b>	<b>30%</b>
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	39%
HMO Blue Texas (Austin)	40%
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	35%
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	39%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>28%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	35%
HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)	33%
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	34%
Humana Health Plan of Houston (Houston)	31%
Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)	46%
Mercy Health Plans (Laredo)	36%
<b>One Health Plan of Texas (Dallas)</b>	<b>27%</b>
One Health Plan of Texas (Houston)	21%
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
<b>PacifiCare of Texas (Dallas)</b>	<b>36%</b>
PacifiCare of Texas (Houston)	36%
PacifiCare of Texas (San Antonio)	36%
<b>Scott and White Health Plan (Texas Central)</b>	<b>56%</b>
Seton Health Plan (Austin)	45%
Unicare Health Plans (Texas Sudeste)	27%
UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)	23%
<b>UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)</b>	<b>26%</b>
UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)	25%
Valley Baptist Health Plan (Harligen)	41%

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Panhandle/Plains Plans

Los condados en el área de Panhandle/Plains son:

Andrews	Briscoe	Cochran	Crane	Donley	Hutchinson	Montague	Sterling
Archer	Brown	Coke	Crockett	Eastland	Irion	Moore	Stonewall
Armstrong	Callahan	Coleman	Crosby	Ector	Jack	Motley	Sutton
Bailey	Carson	Collingsworth	Dallam	Fisher	Jones	Nolan	Swisher
Baylor	Castro	Comanche	Dawson	Floyd	Kent	Ochiltree	Taylor
Borden	Childress	Concho	Deaf Smith	Foard	Kimble	Oldham	Terrell
	Clay	Cottle	Dickens	Gaines	King	Parmer	Terry
				Garza	Knox	Pecos	Throckmorton
				Glasscock	Lamb	Potter	Tom Green
				Gray	Lipscomb	Randall	Upton
				Hale	Loving	Reagan	Ward
				Hall	Lubbock	Reeves	Wheeler
				Hansford	Lynn	Roberts	Wichita
				Hardeman	Martin	Runnels	Wilbarger
				Hartley	Mason	Schleicher	Winkler
				Haskell	McCulloch	Scurry	Yoakum
				Hemphill	Menard	Shackelford	Young
				Hockley	Midland	Sherman	
				Howard	Mitchell	Stephens	



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Panhandle/Plains fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Panhandle/Plains. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado commercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

### PROMEDIO ESTATAL

25%

38%

37%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)

27%

42%

31%

FIRSTCARE (Abilene)

23%

31%

46%

FIRSTCARE (Amarillo)

22%

39%

39%

FIRSTCARE (Lubbock)

21%

40%

38%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)

23%

36%

40%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)

28%

41%

30%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)

31%

40%

29%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”

**PROMEDIO ESTATAL** 15% 37% 48%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 16% 39% 45%

FIRSTCARE (Abilene) 14% 32% 54%

FIRSTCARE (Amarillo) 11% 38% 51%

FIRSTCARE (Lubbock) 10% 34% 56%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 18% 34% 48%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock) 17% 32% 51%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 16% 40% 43%

Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Panhandle/Plains

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”

### PROMEDIO ESTATAL



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

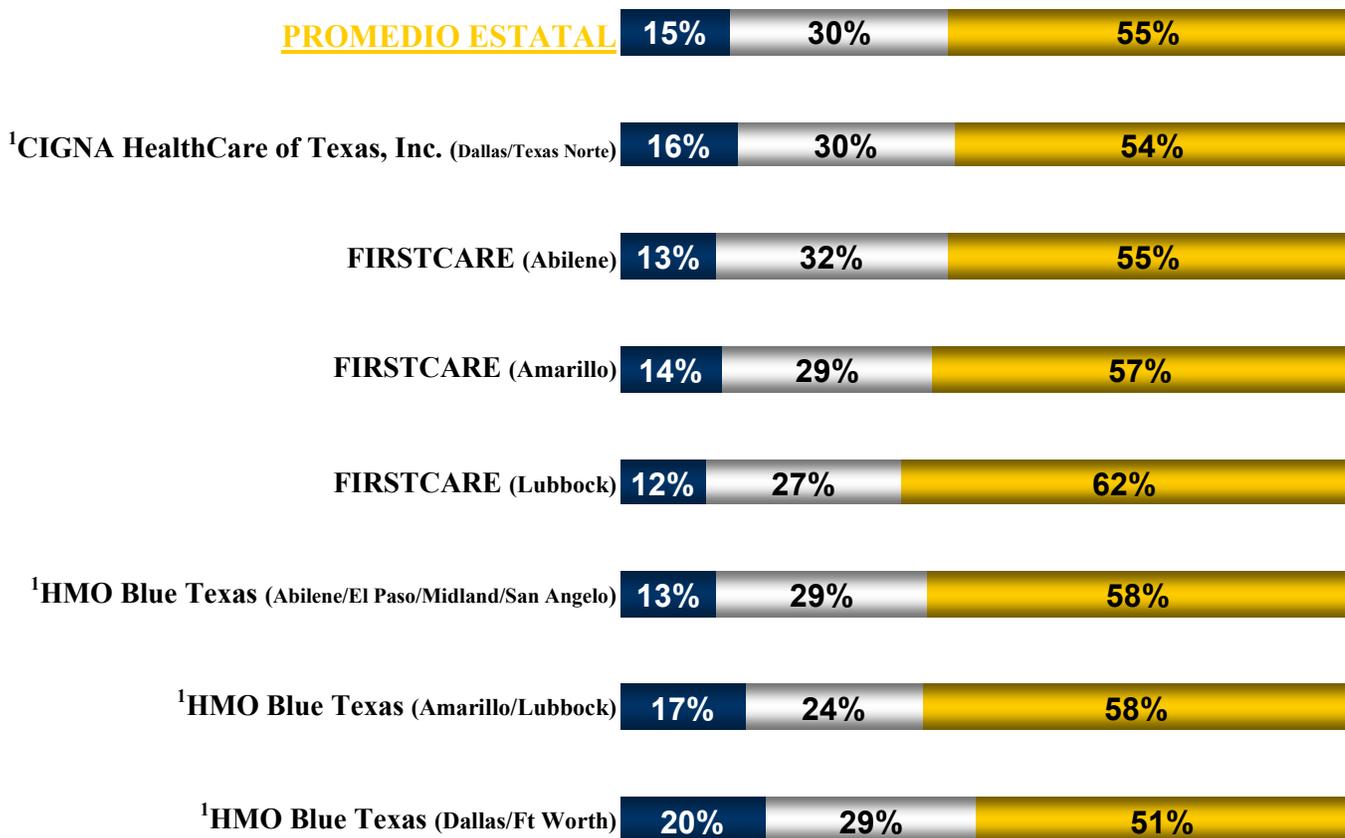
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista
- Consequir sin demoras la atención de salud amparada por el plan



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Pocentaje que dijo <b>algunas veces o nunca</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Pocentaje que dijo <b>usualmente</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Pocentaje que dijo <b>siempre</b> recibí atención sin esperas prolongadas
---	--	---

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)



FIRSTCARE (Abilene)



FIRSTCARE (Amarillo)



FIRSTCARE (Lubbock)



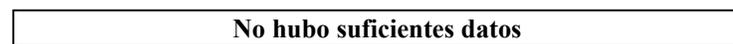
<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Porcentaje que dijo que su plan <b>algunas veces o nunca</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta
--	---	--

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)



FIRSTCARE (Abilene)



FIRSTCARE (Amarillo)



FIRSTCARE (Lubbock)



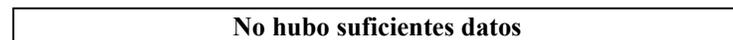
<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)



FIRSTCARE (Abilene)



FIRSTCARE (Amarillo)



FIRSTCARE (Lubbock)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)

No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)

No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPSTM3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte) 12% 32% 57%

FIRSTCARE (Abilene) 7 32% 61%

FIRSTCARE (Amarillo) 6 38% 56%

FIRSTCARE (Lubbock) 6 32% 61%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 34% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock) 10% 33% 57%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth) 14% 36% 51%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

### PROMEDIO ESTATAL



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

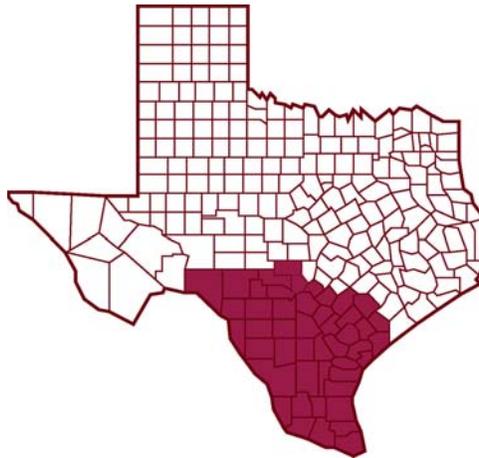
**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	30%
Aetna Health Inc. (Houston)	29%
Aetna Health Inc. (San Antonio)	25%
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas North)</b>	<b>35%</b>
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)	33%
Community First Health Plans (San Antonio)	35%
<b>FIRSTCARE (Abilene)</b>	<b>43%</b>
<b>FIRSTCARE (Amarillo)</b>	<b>47%</b>
<b>FIRSTCARE (Lubbock)</b>	<b>36%</b>
FIRSTCARE (Waco)	45%
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	31%
<b>HMO Blue Texas (Abilene/EI Paso/Midland/San Angelo)</b>	<b>30%</b>
<b>HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)</b>	<b>39%</b>
HMO Blue Texas (Austin)	40%
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	35%
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	39%
<b>HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)</b>	<b>28%</b>
HMO Blue Texas (Houston)	35%
HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)	33%
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	34%
Humana Health Plan of Houston (Houston)	31%
Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)	46%
Mercy Health Plans (Laredo)	36%
One Health Plan of Texas (Dallas)	27%
One Health Plan of Texas (Houston)	21%
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
PacifiCare of Texas (Dallas)	36%
PacifiCare of Texas (Houston)	36%
PacifiCare of Texas (San Antonio)	36%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	56%
Seton Health Plan (Austin)	45%
Unicare Health Plans (Texas Sudeste)	27%
UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)	23%
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	26%
UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)	25%
Valley Baptist Health Plan (Harligen)	41%

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Sur

Los condados en el área de Texas Sur son:

Aransas	Cameron	Gillespie	Jim Wells	La Salle	Real	Webb
Atascosa	Comal	Goliad	Karnes	Lavaca	Refugio	Willacy
Bandera	De Witt	Gonzales	Kendall	Live Oak	San Patricio	Wilson
Bee	Dimmitt	Guadalupe	Kenedy	Maverick	Starr	Zapata
Bexar	Duval	Hidalgo	Kerr	McMullen	Uvalde	Zavala
Brooks	Edwards	Jackson	Kinney	Medina	Val Verde	
Calhoun	Frio	Jim Hogg	Kleberg	Nueces	Victoria	



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Sur fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Sur. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado commercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

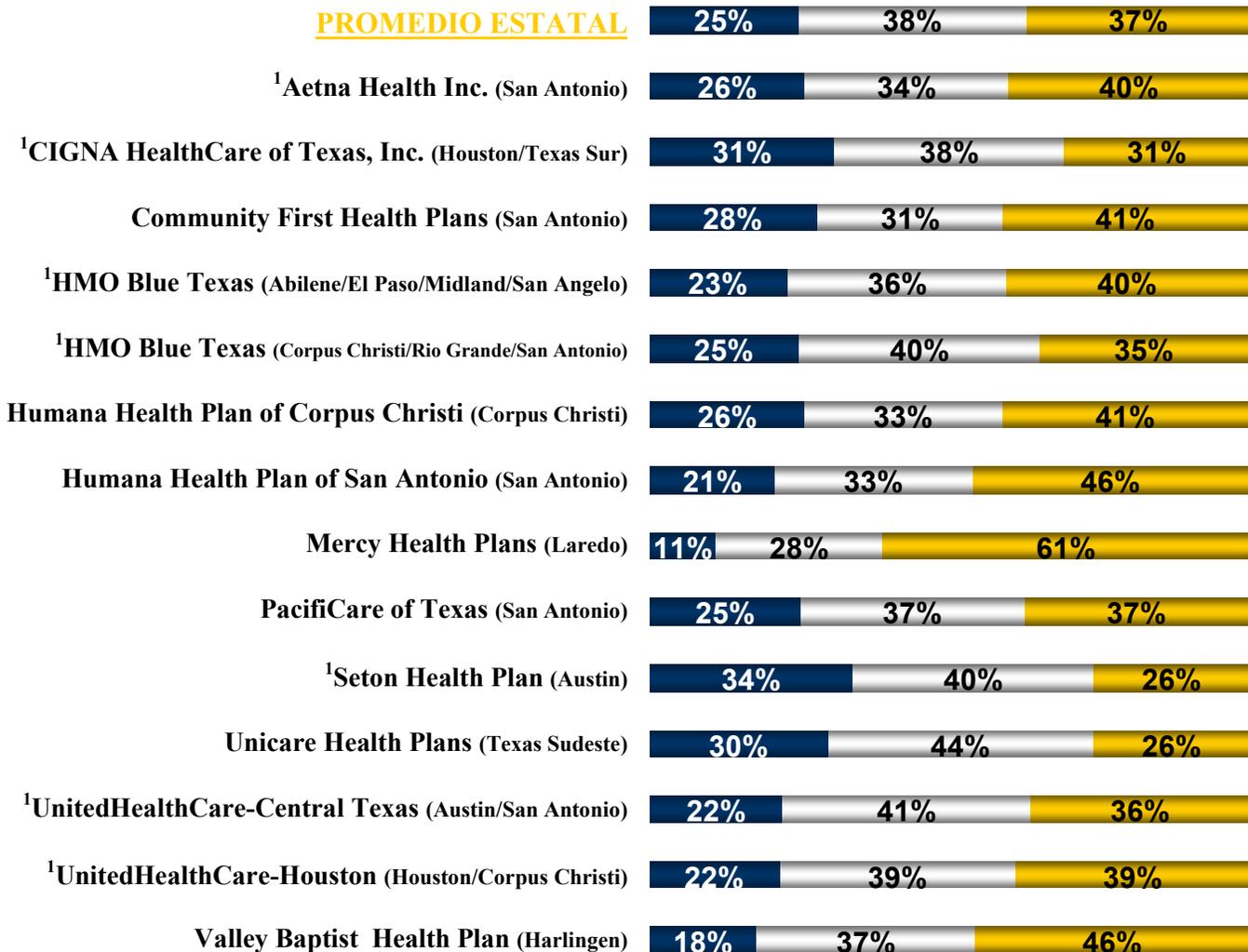
El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

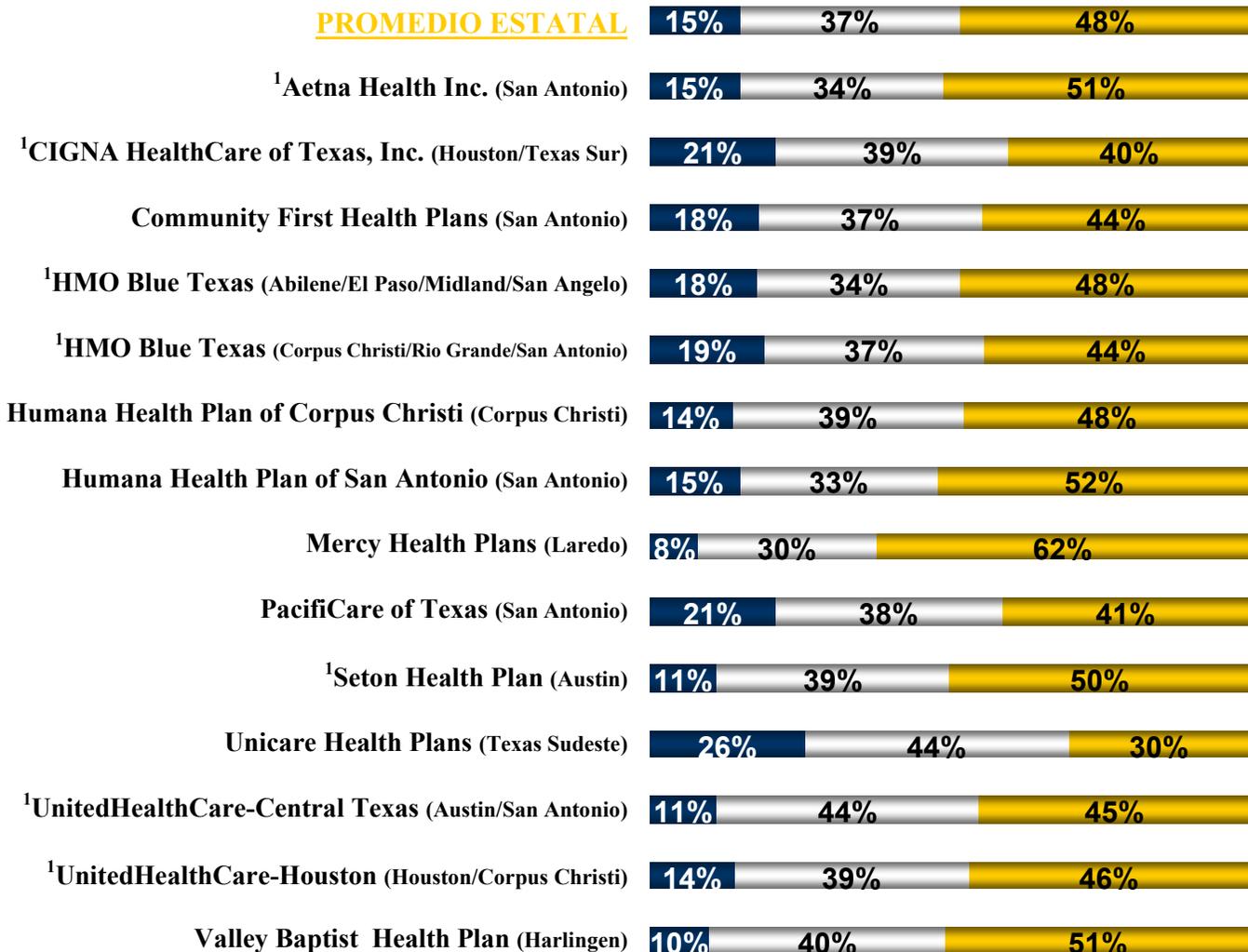
El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Sur

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

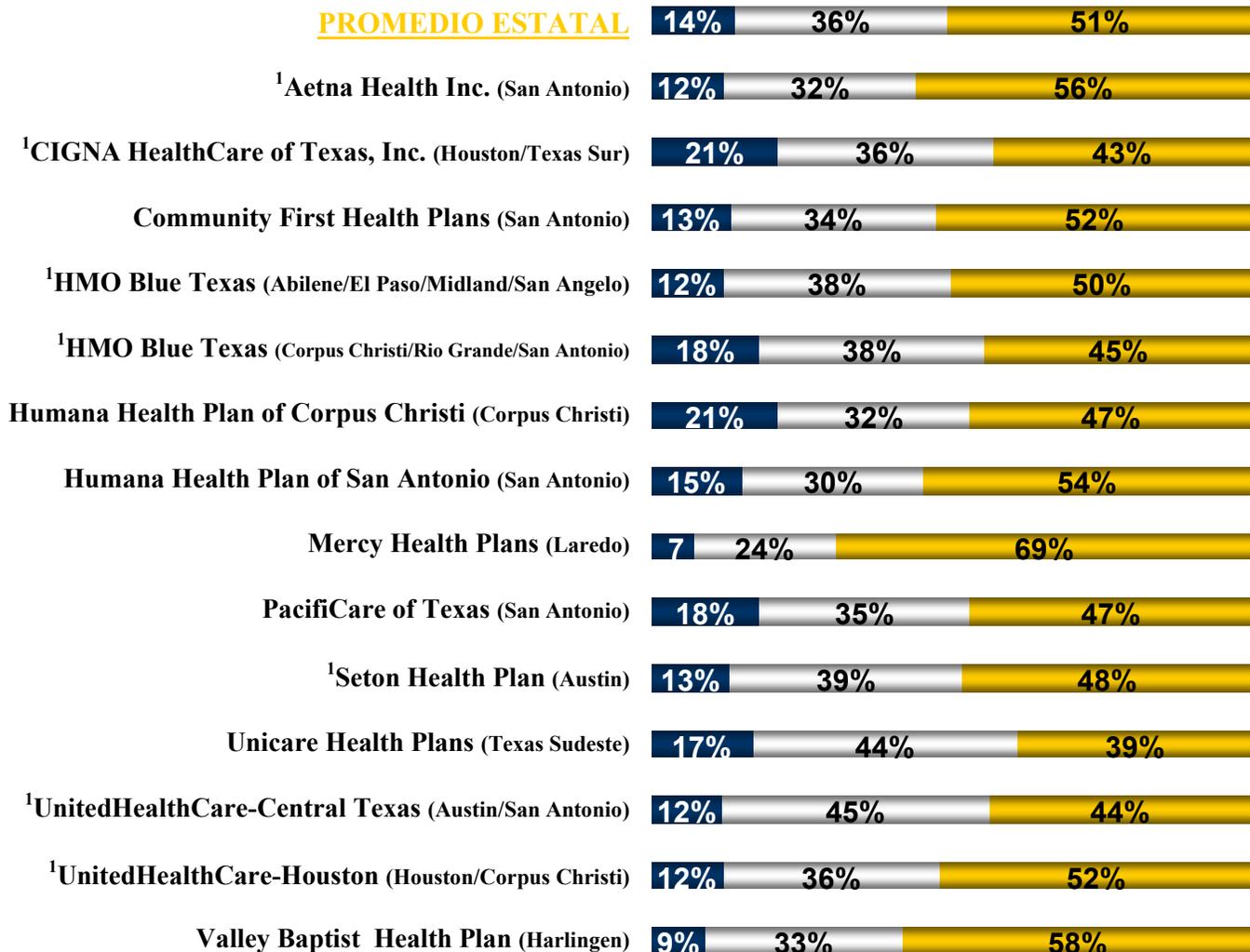
El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

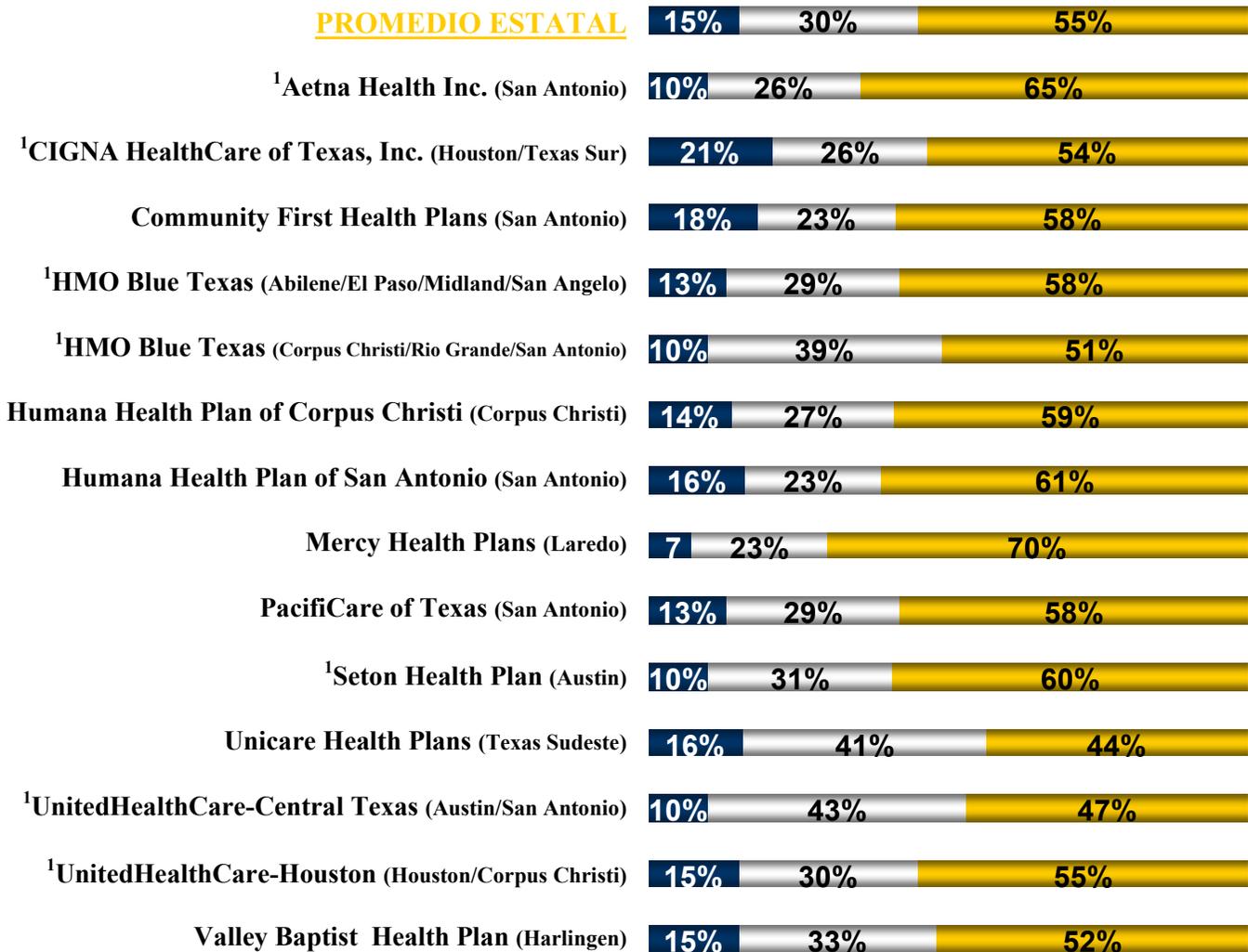
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Sur

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 18% 73%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio) 11% 21% 68%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 12% 22% 66%

Community First Health Plans (San Antonio) 11% 20% 69%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 6 18% 75%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 10% 20% 70%

Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi) 8% 15% 76%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 9% 17% 74%

Mercy Health Plans (Laredo) 9% 15% 77%

PacifiCare of Texas (San Antonio) 12% 17% 71%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 6 15% 79%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 9% 24% 66%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Central Texas (Austin/San Antonio) 4 14% 82%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Houston/Corpus Christi) 7 13% 80%

Valley Baptist Health Plan (Harlingen) 6 16% 77%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Pocentaje que dijo **algunas veces o nunca** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **usualmente** recibí atención sin esperas prolongadas

Pocentaje que dijo **siempre** recibí atención sin esperas prolongadas

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)



Community First Health Plans (San Antonio)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)



Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



PacifiCare of Texas (San Antonio)



<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin)



Unicare Health Plans (Texas Sudeste)

No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Central Texas (Austin/San Antonio)

No hubo suficientes datos

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup> 3.0H) - Texas Sur

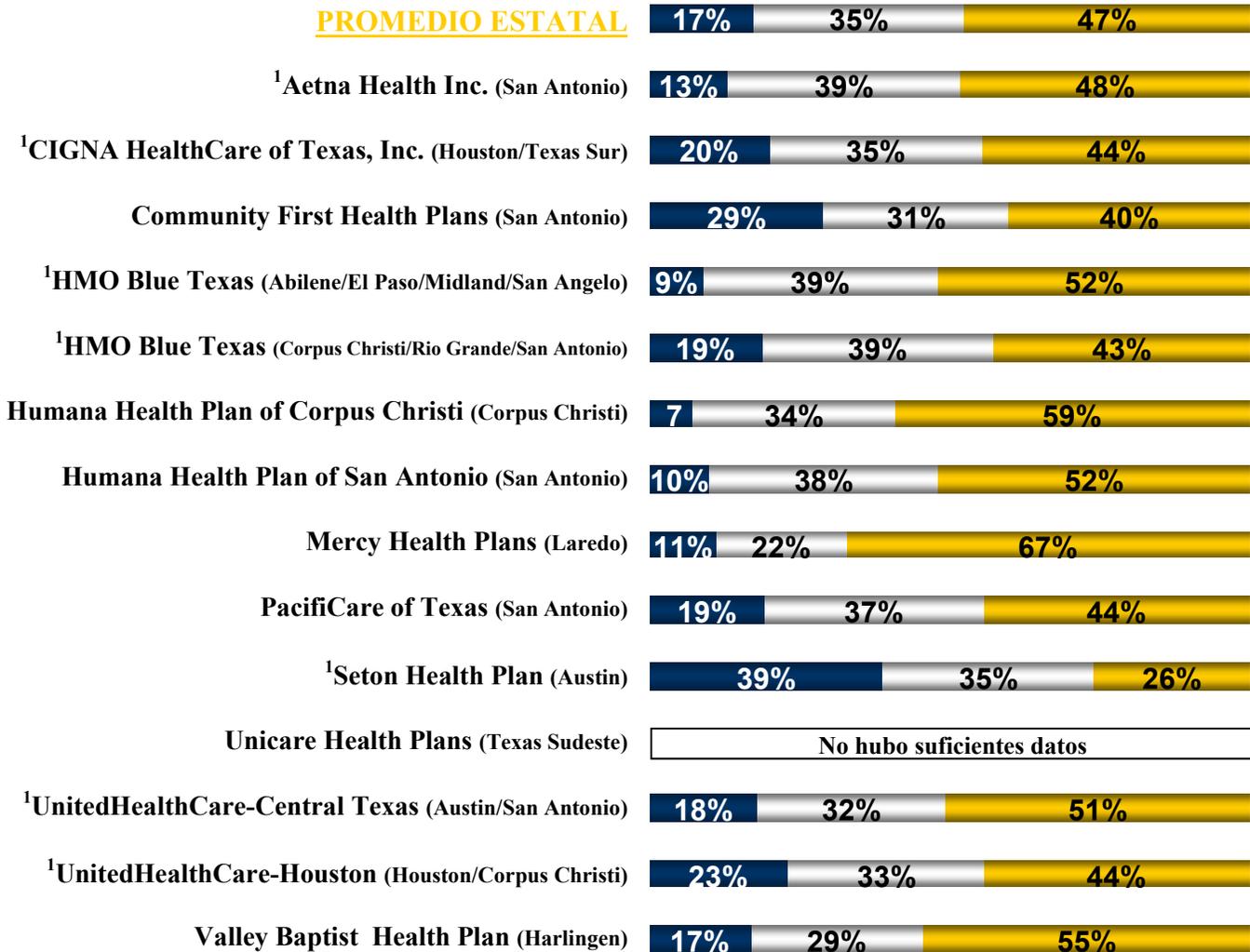
# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Percentage who said their plan <b>sometimes or never</b> handled claims quickly and correctly	Porcentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta
---	---	--

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

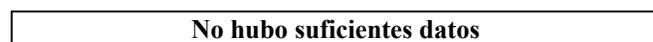
La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

### PROMEDIO ESTATAL



<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio)



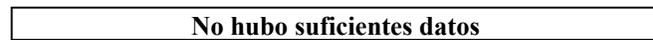
<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)



Community First Health Plans (San Antonio)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)



Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)



Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)



Mercy Health Plans (Laredo)



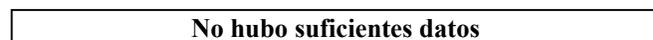
PacifiCare of Texas (San Antonio)



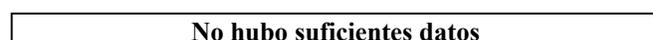
<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin)



Unicare Health Plans (Texas Sudeste)



<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Central Texas (Austin/San Antonio)



<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Houston/Corpus Christi)



Valley Baptist Health Plan (Harlingen)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Sur

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

**PROMEDIO ESTATAL** 10% 32% 58%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio) 9% 33% 58%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 14% 33% 53%

Community First Health Plans (San Antonio) 13% 29% 58%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 34% 59%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 14% 29% 57%

Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi) 9% 31% 60%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 14% 28% 59%

Mercy Health Plans (Laredo) 8% 24% 68%

PacifiCare of Texas (San Antonio) 16% 31% 53%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 7 35% 59%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 17% 35% 48%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Central Texas (Austin/San Antonio) 8% 40% 52%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Houston/Corpus Christi) 10% 39% 51%

Valley Baptist Health Plan (Harlingen) 8% 27% 65%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

**PROMEDIO ESTATAL** 9% 29% 62%

<sup>1</sup>Aetna Health Inc. (San Antonio) 9% 34% 57%

<sup>1</sup>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur) 11% 31% 58%

Community First Health Plans (San Antonio) 10% 33% 57%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo) 7 25% 67%

<sup>1</sup>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio) 11% 28% 61%

Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi) 10% 28% 61%

Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio) 13% 27% 60%

Mercy Health Plans (Laredo) 11% 24% 65%

PacifiCare of Texas (San Antonio) 13% 27% 61%

<sup>1</sup>Seton Health Plan (Austin) 5 33% 62%

Unicare Health Plans (Texas Sudeste) 15% 35% 50%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Central Texas (Austin/San Antonio) 6 37% 57%

<sup>1</sup>UnitedHealthCare-Houston (Houston/Corpus Christi) 11% 34% 55%

Valley Baptist Health Plan (Harlingen) 11% 27% 62%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) - Texas Sur

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

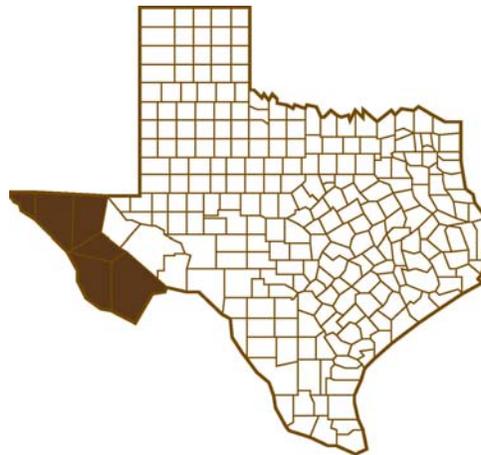
**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	30%
Aetna Health Inc. (Houston)	29%
<b>Aetna Health Inc. (San Antonio)</b>	<b>25%</b>
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)	35%
<b>CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)</b>	<b>33%</b>
<b>Community First Health Plans (San Antonio)</b>	<b>35%</b>
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	47%
FIRSTCARE (Lubbock)	36%
FIRSTCARE (Waco)	45%
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	31%
<b>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)</b>	<b>30%</b>
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	39%
HMO Blue Texas (Austin)	40%
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	35%
<b>HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)</b>	<b>39%</b>
HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)	28%
HMO Blue Texas (Houston)	35%
HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)	33%
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
<b>Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)</b>	<b>34%</b>
Humana Health Plan of Houston (Houston)	31%
<b>Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)</b>	<b>46%</b>
<b>Mercy Health Plans (Laredo)</b>	<b>36%</b>
One Health Plan of Texas (Dallas)	27%
One Health Plan of Texas (Houston)	21%
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
PacifiCare of Texas (Dallas)	36%
PacifiCare of Texas (Houston)	36%
<b>PacifiCare of Texas (San Antonio)</b>	<b>36%</b>
Scott and White Health Plan (Texas Central)	56%
<b>Seton Health Plan (Austin)</b>	<b>45%</b>
<b>Unicare Health Plans (Texas Sudeste)</b>	<b>27%</b>
<b>UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)</b>	<b>23%</b>
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	26%
<b>UnitedHealthCare of Texas - Houston (Corpus Christi/Houston)</b>	<b>25%</b>
<b>Valley Baptist Health Plan (Harligen)</b>	<b>41%</b>

# Resultados de la encuesta (CAHPS™ 3.0H) para la región Texas Oeste

Los condados en el área de Texas Oeste son:

Brewster	Hudspeth
Culberson	Jeff Davis
El Paso	Presidio



**Aunque se analizaron todas las encuestas de consumidor de todas las organizaciones comerciales de mantenimiento de salud en Texas (HMOs), únicamente los resultados de la encuesta CAHPS™ 3.0H de los planes que suministran servicios en la región Texas Oeste fueron publicados en esta sección.**

*No todos los HMOs ofrecen servicios en cada uno de los condados mencionados. HMOs cuyos área de servicio principal es colocado en su mayoría en otra región es incluido en esta sección si dicho área se extiende dentro de por lo menos un condado en la región de Texas Oeste. La ciudad o área indicado despues del nombre de cada HMO indica el área de servicio principal. Comuniquese directamente con las oficinas del plan para informes más detallados respecto a las áreas en las que ofrecen servicios.*

**Si el nombre de su HMO no se encuentra en la siguiente sección posiblemente se debe a que el plan fue exento de participación en la encuesta. Esto puede ser debido a su baja cantidad de asegurados o su breve tiempo de operación en el mercado commercial de HMOs en Texas durante 2002.**

# Evaluaciones de los planes de salud

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su plan una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su plan de salud usando una escala de:

0 = “el peor plan de salud posible” a 10 = “el mejor plan de salud posible”

### PROMEDIO ESTATAL

25%

38%

37%

### FIRSTCARE (Lubbock)

21%

40%

38%

### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)

23%

36%

40%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de la atención médica

## Survey (CAHPS™3.0H) Results

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su atención médica una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran la atención médica que recibieron usando una escala de:

0 = “la peor atención médica posible” a 10 = “la mejor atención médica posible”

### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Evaluaciones de los doctores o enfermeras

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 6 o menos

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 7 o 8

El porcentaje que dio a su doctor o enfermera una evaluación de 9 o 10

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su doctor o enfermera usando una escala de:

0 = “el peor doctor o enfermera posible” a 10 = “el mejor doctor o enfermera posible”

### PROMEDIO ESTATAL

14%

36%

51%

### FIRSTCARE (Lubbock)

9%

36%

55%

### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)

12%

38%

50%

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

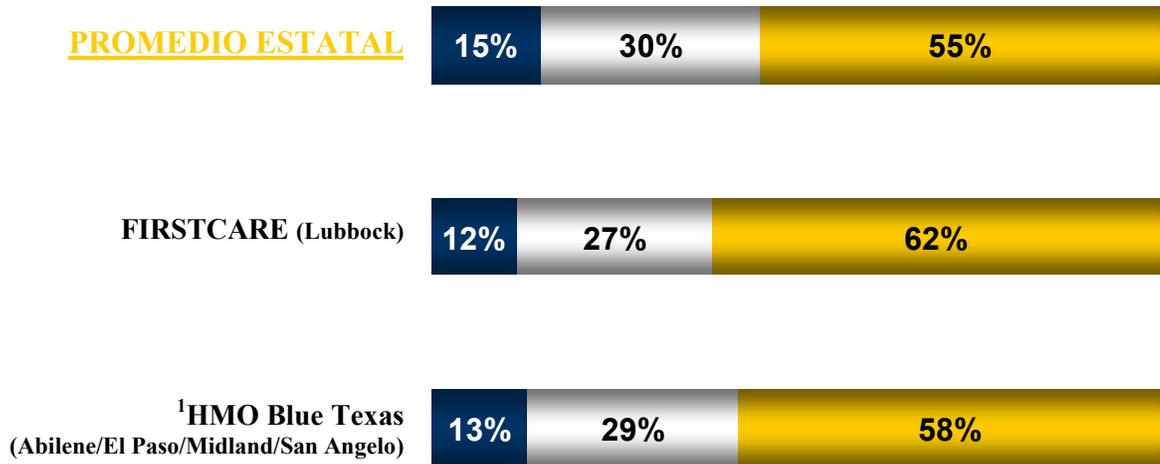
# Evaluaciones de los especialistas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 6 o menos	El porcentaje que dio a su especialista una evaluación de 7 o 8	El porcentaje que dio a un especialista una evaluación de 9 o 10
---	---	--

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les pidió que evaluaran su especialista usando una escala de:

0 = “el peor especialista posible” a 10 = “el mejor especialista posible”



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Consiguiendo la atención médica necesaria

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

El porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** para obtener la atención que necesitaban

El porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** para obtener la atención que necesitaban

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó cuánto habían batallado para:

- Encontrar un médico principal o enfermera.
- Recibir la atención que ellos y su doctor creían era necesaria.
- Obtener la recomendación de su médico para ver a un especialista.
- Conseguir sin demoras la atención de salud amparada por el plan.

### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

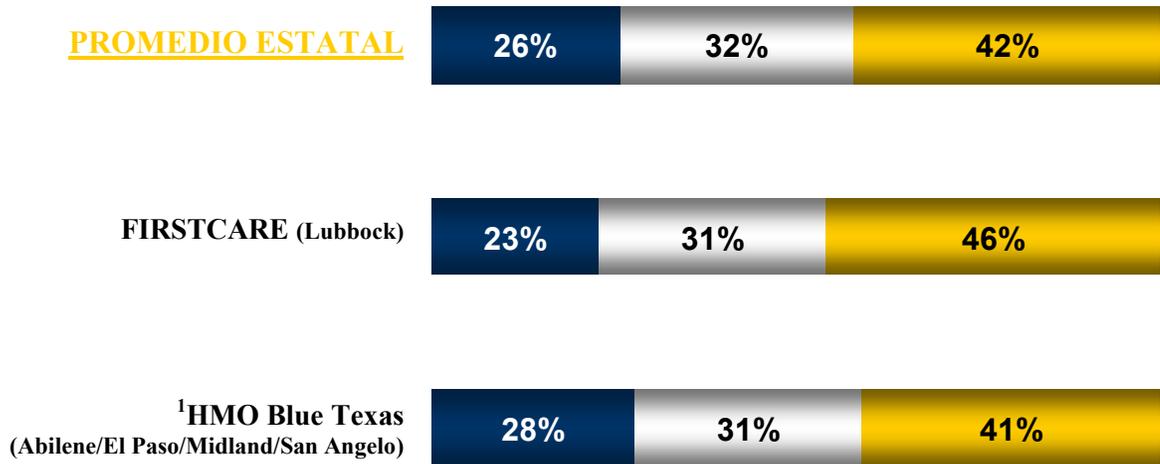
# Recibiendo atención médica sin esperas prolongadas

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Pocentaje que dijo <b>algunas veces o nunca</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Pocentaje que dijo <b>usualmente</b> recibí atención sin esperas prolongadas	Pocentaje que dijo <b>siempre</b> recibí atención sin esperas prolongadas
---	--	---

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Recibieron la ayuda o consejo que necesitaban cuando llamaron al consultorio del doctor durante horas normales de consulta.
- Recibieron tratamiento para una enfermedad o lesión tan pronto como lo deseaban.
- Esperaron solamente 15 minutos o menos después de la hora de la cita para ver a la persona que necesitaban ver.
- Pudieron hacer cita tan pronto como la deseaban para cuidado rutinario o común de salud.



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Manejo de reclamaciones rápido y correcto

## Resultados de la encuesta (CAHPST<sup>TM</sup>3.0H)

Percentage who said their plan <b>sometimes or never</b> handled claims quickly and correctly	Porcentaje que dijo que su plan <b>usualmente</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta	Porcentaje que dijo que su plan <b>siempre</b> procesó las reclamaciones de manera rápida y correcta
---	---	--

La gráfica muestra cómo repondieron los encuestados a la pregunta ¿qué tan frecuentemente?:

- Su plan procesó sus reclamaciones en un tiempo razonable.
- Su plan procesó sus reclamaciones correctamente.

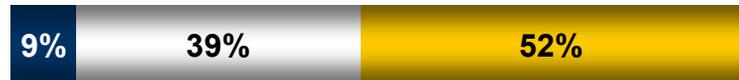
### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Servicio al cliente eficiente y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que habían tenido **GRANDES problemas** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problemas MENORES** con el departamento de servicios al cliente

Porcentaje que dijo que habían tenido **problema NINGUNO** con el departamento de servicios al cliente

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tanto problema tuvieron para:

- Conseguir la ayuda que necesitaban cuando llamaron a las oficinas de servicios al cliente.
- Encontrar y entender la información en los documentos escritos que les dio su plan de salud.
- Manejar el papeleo.

### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)

No hubo suficientes datos

*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Doctores que se comunican bien

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que sus doctores **algunas veces o nunca** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **usualmente** se comunicaban bien

Porcentaje que dijo que sus doctores **siempre** se comunicaban bien

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó que tan frecuentemente su doctor y otro proveedor de servicios:

- Los escuchó cuidadosamente.
- Les mostró respeto a lo que tenían que decir.
- Les explicó las cosas de una manera que pudieran entender.
- Les dedicó suficiente tiempo.

### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Personal de la oficina médica respetuoso, cortés y servicial

## Resultados de la encuesta (CAHPS™3.0H)

Porcentaje que dijo que el personal **algunas veces o nunca** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **usualmente** fue cortés, respetuoso y servicial

Porcentaje que dijo que el personal **siempre** fue cortés, respetuoso y servicial

La gráfica muestra cómo respondieron los encuestados cuando se les preguntó qué tan frecuentemente el personal del consultorio:

- Los trató con cortesía y respeto.
- Fue tan servicial como debía de ser.

### PROMEDIO ESTATAL



### FIRSTCARE (Lubbock)



### <sup>1</sup>HMO Blue Texas (Abilene/El Paso/Midland/San Angelo)



*Debido a que las cifras fueron redondeadas, el total de su suma puede no ser 100%.*

<sup>1</sup>Incluso productos HMO y POS. (para explicación vea la página 5)

# Tasa de respuestas a todos los planes en la encuesta

*Tasa de respuesta = (encuestas completadas / [selección total – ineligibles])*

**PROMEDIO ESTATAL = 35%**

Aetna Health Inc. (Austin)	29%
Aetna Health Inc. (Dallas/Ft Worth)	30%
Aetna Health Inc. (Houston)	29%
Aetna Health Inc. (San Antonio)	25%
Amil International (Texas), Inc. (Austin)	44%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Dallas/Texas Norte)	35%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc. (Houston/Texas Sur)	33%
Community First Health Plans (San Antonio)	35%
FIRSTCARE (Abilene)	43%
FIRSTCARE (Amarillo)	47%
<b>FIRSTCARE (Lubbock)</b>	<b>36%</b>
FIRSTCARE (Waco)	45%
HealthPlan of Texas, Inc. (Tyler)	31%
<b>HMO Blue Texas (Abilene/EI Paso/Midland/San Angelo)</b>	<b>30%</b>
HMO Blue Texas (Amarillo/Lubbock)	39%
HMO Blue Texas (Austin)	40%
HMO Blue Texas (Beaumont/Lufkin)	35%
HMO Blue Texas (Corpus Christi/Rio Grande/San Antonio)	39%
HMO Blue Texas (Dallas/Ft Worth)	28%
HMO Blue Texas (Houston)	35%
HMO Blue Texas (Tyler/Texas Este)	33%
Humana Health Plan of Austin (Austin)	43%
Humana Health Plan of Corpus Christi (Corpus Christi)	34%
Humana Health Plan of Houston (Houston)	31%
Humana Health Plan of San Antonio (San Antonio)	46%
Mercy Health Plans (Laredo)	36%
One Health Plan of Texas (Dallas)	27%
One Health Plan of Texas (Houston)	21%
PacifiCare of Texas (Austin)	37%
PacifiCare of Texas (Dallas)	36%
PacifiCare of Texas (Houston)	36%
PacifiCare of Texas (San Antonio)	36%
Scott and White Health Plan (Texas Central)	56%
Seton Health Plan (Austin)	45%
Unicare Health Plans (Texas Sudeste)	27%
UnitedHealthCare - Central Texas (Austin/San Antonio)	23%
UnitedHealthCare of Texas - Dallas (Dallas)	26%
UnitedHealthCare of Texas - Houston (Houston/Corpus Christi)	25%
Valley Baptist Health Plan (Harligen)	41%

# Datos de Quejas



**La sección a continuación contiene un análisis a nivel estatal de datos  
colectados por el Departamento de Seguros de Texas.**

# Datos de Quejas Contra HMOs

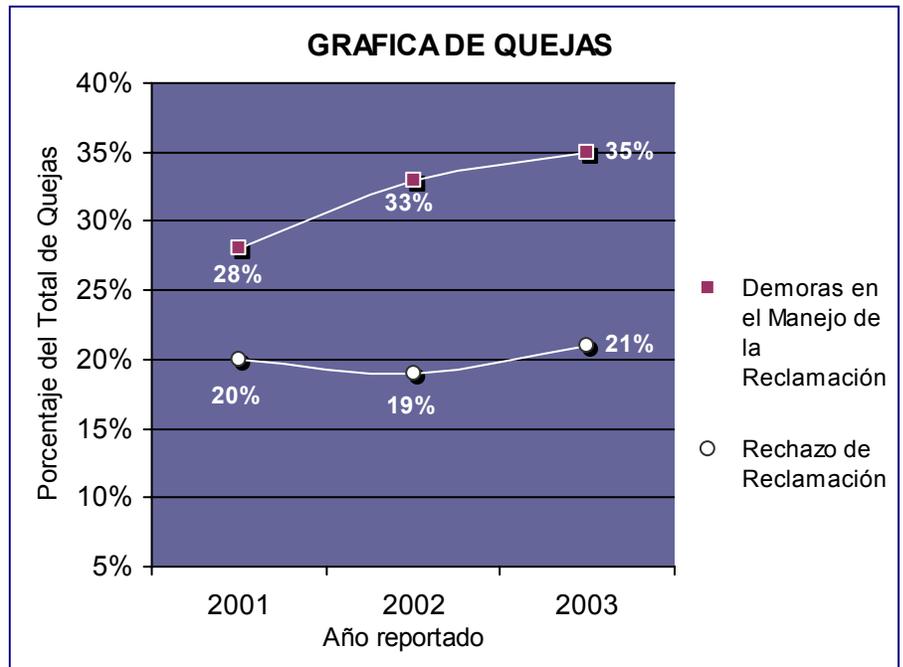
Las tablas y gráficas en este capítulo contienen información que le será muy útil respecto a la cantidad y tipo de quejas que los proveedores médicos, pacientes y otros han presentado ante el Departamento de Seguros

## Situación Actual

Un análisis de datos de quejas presentadas ante el TDI indica un disminución significativa de totales de quejas contra HMOs. Totales de quejas bajaron el 32% en comparación al año previo. Contribuyendo a esta disminución es la reducción en el total de afiliados inscritos en HMOs (de 3.3 millones en el año 2002 al 2.8 millones el año 2003), el abandonamiento del mercado de ciertas HMOs con numerosas quejas, y reglamentos nuevamente promulgadas por el TDI para que los HMOs paguen las reclamaciones prontamente.

### Las Razones Más Comunes por las que se Presentaron Quejas

Aunque la cantidad de quejas presentadas ha disminuido, las razones más comunes por las que se presentaron quejas siguen siendo DEMORAS EN EL MANEJO DE LAS RECLAMACIONES (35%) y el RECHAZO DE RECLAMACIÓN (21%).

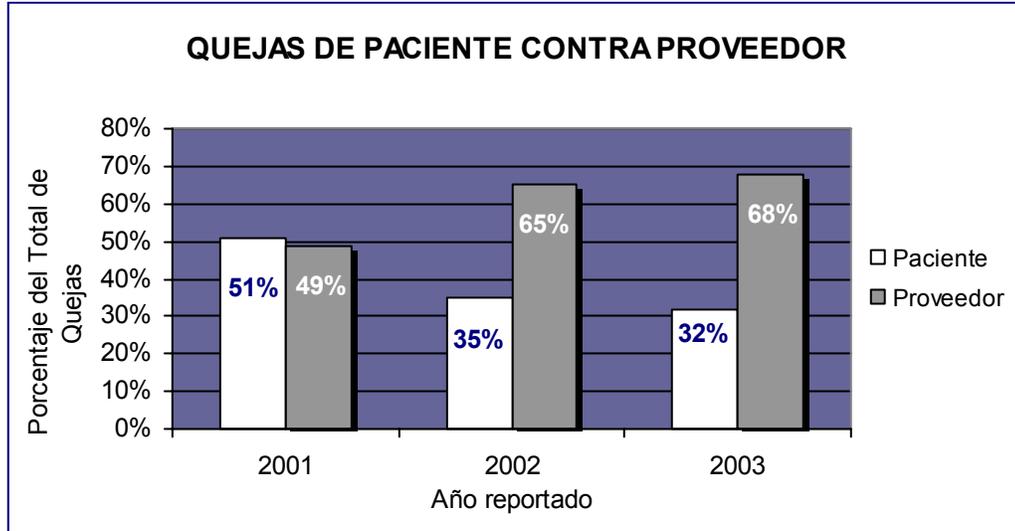


Razones más comunes por las que se Presentaron Quejas		2002	2003
Demoras en el Manejo de la Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes porque las reclamaciones no fueron manejadas en un tiempo razonable.	33%	35%
Rechazo de Reclamación	Quejas de proveedores y pacientes respecto al rechazo de cobertura de un servicio de cuidado de salud.	19%	21%
Ofrecimiento Insatisfactorio de Liquidación	Con frecuencia es debido a que los proveedores están insatisfechos con el pago que hace el HMO por los servicios.	18%	17%
Cobros de Saldo	Facturación de saldo al paciente por gastos que se espera que el HMO pague.	6%	4%
Acceso a la Atención de Salud	Usualmente debido a las funciones de "portero" que el HMO ejerce o a burocracia interna.	3%	3%

Fuente: Departamento de Seguros de Texas 1° de julio de 2001 al 30 de junio de 2003

## Quejas de Paciente Contra Proveedor

La cantidad de quejas presentadas por ambos proveedores y pacientes ha disminuido de manera significativa en el año reportado del 2003. Sin embargo, un análisis de datos de quejas de los tres años previos indica un aumento en el porcentaje de quejas presentadas por proveedores (incluso doctores, hospitales y otros proveedores de cuidados de salud). Tales quejas ahora son doble el porcentaje de quejas presentadas por o en nombre de pacientes.



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
2001 - 2003

### ¿Cómo se compara su plan con otros planes?

Las gráficas y tablas a continuación lo ayudarán a decidir cómo, en cuestión del número de quejas (paciente, proveedor o combinado) presentadas ante TDI, su plan HMO se compara con los otros HMOs en Texas en relación a 10,000 inscritos en el plan. A diferencia de la porción de la encuesta de cliente en este reporte, los datos de quejas son al nivel estatal. Los HMOs se encuentran agrupados, dependiendo de si la cantidad de sus miembros es más o es menos de 50,000.

#### **Notas Aclaratorias**

##### **Disposición**

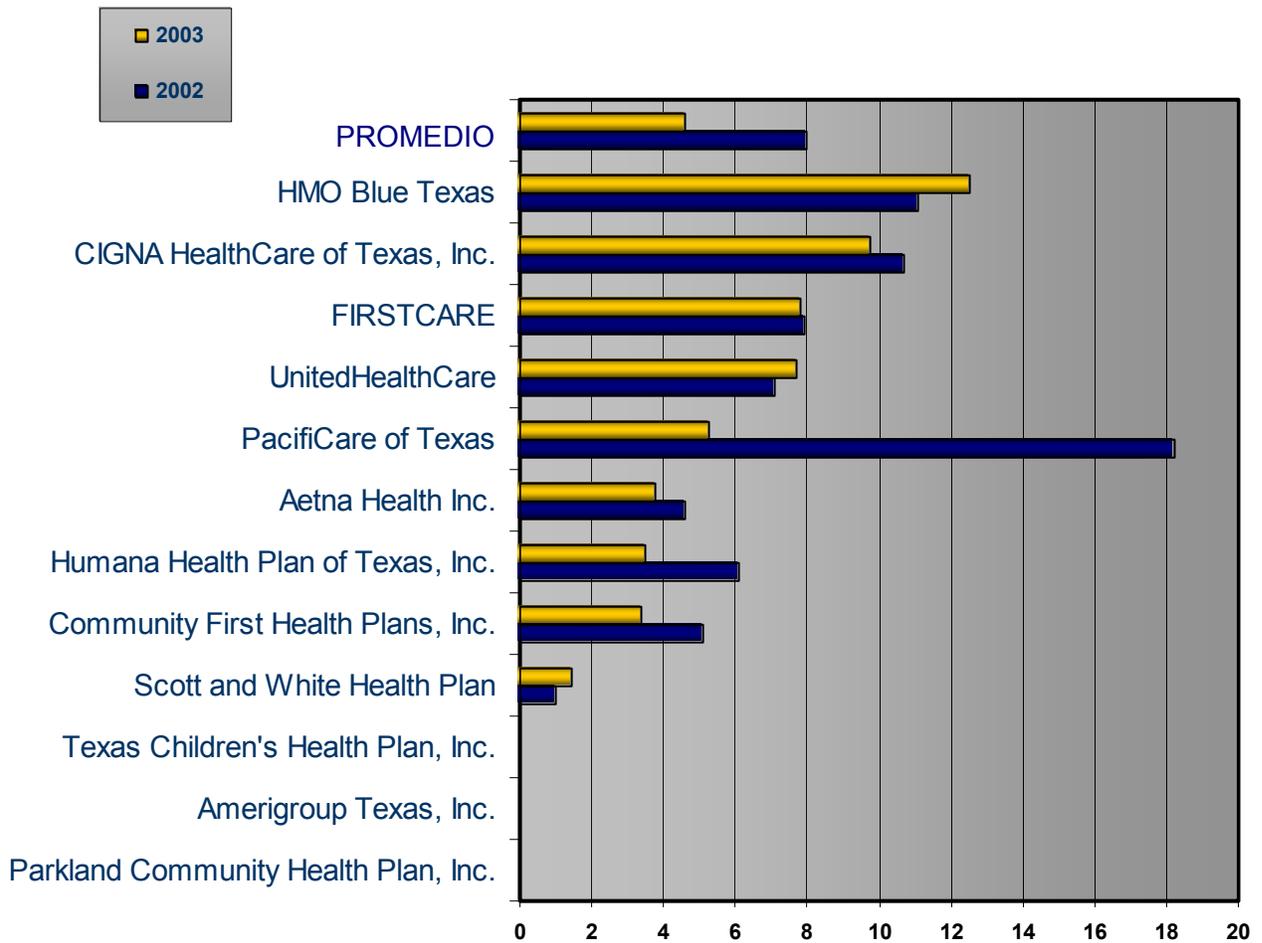
Las quejas en contra de HMOs cuyo proceso ya terminó son reportadas sin importar si TDI determinó que la queja fue justificada o injustificada.

##### **Verificación**

La Oficina del Asesor Legal Público de Seguros (OPIC) no audita o de ninguna otra manera intenta verificar la veracidad de los datos de quejas o cifras de inscripción utilizadas en este capítulo del reporte.

# Quejas de los Pacientes\* por cada 10,000 Afiliados

## HMOs con más de 50,000 Afiliados



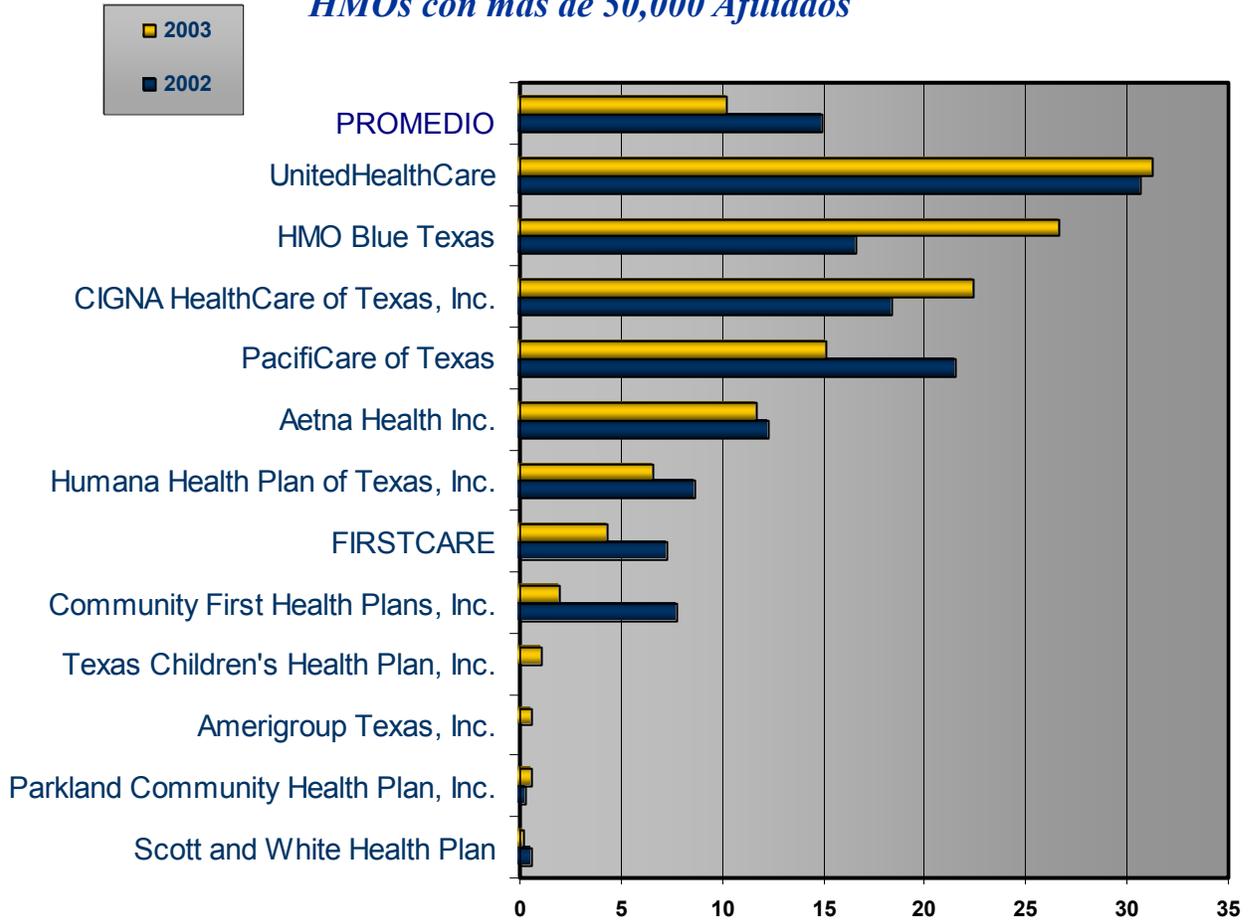
Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1° de julio de 2001 al 30 de junio de 2003

\* Incluso las quejas presentadas por otros a nombre del paciente.

# Quejas de los Proveedores de Atención Médica\*

## por cada 10,000 Afiliados

*HMOs con más de 50,000 Afiliados*

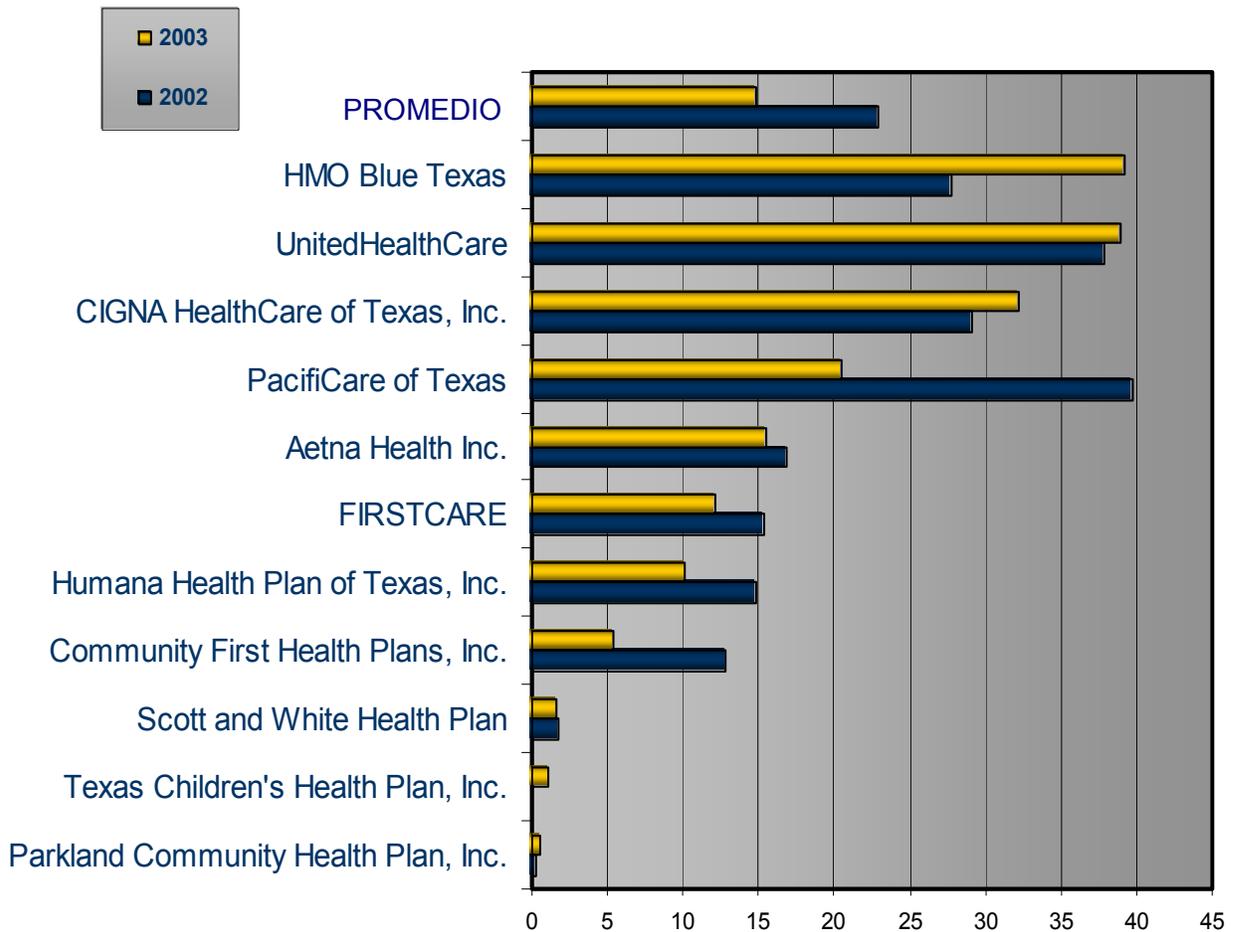


Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1° de julio de 2001 al 30 de junio de 2003

\* Incluso las quejas presentados por doctores, hospitales y otros proveedores de cuidados de salud.

# Quejas Combinadas por cada 10,000 Afiliados

*HMOs con más de 50,000 Afiliados*



Fuente: Departamento de Seguros de Texas  
1° de julio de 2001 al 30 de junio de 2003

**Totales de Datos de Quejas\***  
del 1° de julio de 2002 al 30 de junio de 2003  
*HMOs Servicios Basicos con más de 50,000 afiliados*

	Total de afiliados hasta el 31 de Diciembre 2002	Quejas de proveedores	Quejas de los pacientes	Quejas combinadas (Paciente/ Proveedor)	Quejas de proveedores por cada 10,000 afiliados	Quejas de los pacientes por cada 10,000 afiliados	Quejas combinadas (Paciente/ Proveedor)
Aetna Health Inc.	469,982	551	178	729	11.7	3.8	15.5
Amerigroup Texas, Inc.	295,078	18	0	18	0.6	0.0	0.6
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	198,473	445	193	638	22.4	9.7	32.1
Community First Health Plans, Inc.	97,606	19	33	52	1.9	3.4	5.3
FIRSTCARE	90,580	39	71	110	4.3	7.8	12.1
HMO Blue Texas	547,812	1,462	685	2,147	26.7	12.5	39.2
Humana Health Plans of Texas, Inc.	239,034	157	83	240	6.6	3.5	10.0
PacifiCare of Texas, Inc.	201,497	306	106	412	15.2	5.3	20.4
Parkland Community Health Plan, Inc.	98,514	6	0	6	0.6	0.0	0.6
Scott and White Health Plan	168,422	4	24	28	0.2	1.4	1.7
Texas Children's Health Plan, Inc.	100,610	11	0	11	1.1	0.0	1.1
UnitedHealthCare of Texas, Inc.	195,100	610	150	760	31.3	7.7	39.0
<b>TOTAL/Promedio Servicios Basicos<sup>1</sup> (Planes &gt; 50,000 Afiliados)</b>	<b>2,702,708</b>	<b>3,628</b>	<b>1,523</b>	<b>5,151</b>	<b>9.1</b>	<b>4.3</b>	<b>13.8</b>

\* Fuente de datos: Los datos de quejas ICIS del Departamento de Seguros de Texas (TDI) que se utilizaron en este proyecto fueron obtenidos del sitio electrónico de TDI. Las quejas se contaron como sigue: a) Propietario = HMO, b) Sujeto de Quejas no = ERISA, c) Línea de cobertura = Grupo A&H y utilizando una combinación de datos únicos de quejas ID y motivo de la queja. Los casos adicionales con el mismo ID y motivo de los que ya fueron contados son excluidos.

Anotaciones

<sup>1</sup>El promedio de proporción de quejas de los planes con más de 50,000 afiliados se calculó excluyendo el valor alto y bajo en cada columna.

**Totales de Datos de Quejas\***  
del 1° de julio de 2002 al 30 de junio de 2003  
*HMOs Servicios Basicos con menos de 50,000 afiliados*

	Total de afiliados hasta el 31 de Diciembre 2002	Quejas de proveedores	Quejas de los pacientes	Quejas combinadas (Paciente/ Proveedor)	Quejas de proveedores por cada 10,000 afiliados	Quejas de los pacientes por cada 10,000 afiliados	Quejas combinadas (Paciente/ Proveedor)
<b>Amil International (Texas), Inc.</b>	29,275	72	63	135	24.6	21.5	46.1
<b>Community Health Choice, Inc.</b>	33,364	0	2	2	0.0	0.6	0.6
<b>El Paso First Health Plans, Inc.</b>	32,696	3	0	3	0.9	0.0	0.9
<b>HealthPlan of Texas, Inc.</b>	7,572	1	2	3	1.3	2.6	4.0
<b>Mercy Health Plans</b>	18,411	3	1	4	1.6	0.5	2.2
<b>One Health Plan of Texas</b>	23,488	38	25	63	16.2	10.6	26.8
<b>Seton Health Plan</b>	32,751	11	18	29	3.4	5.5	8.9
<b>Texas Healthspring, Inc.</b>	7,718	0	1	1	0.0	1.3	1.3
<b>Unicare Health Plans</b>	47,508	33	40	73	6.9	8.4	15.4
<b>UTMB Health Plans, Inc.</b>	46,088	2	17	19	0.4	3.7	4.1
<b>TOTAL/Medio Servicios Basicos<sup>1</sup> (Planes &lt; 50,000 Afiliados)</b>	<b>278,871</b>	<b>163</b>	<b>169</b>	<b>332</b>	<b>1.5</b>	<b>3.2</b>	<b>4.0</b>

\* Fuente de datos: Los datos de quejas ICIS del Departamento de Seguros de Texas (TDI) que se utilizaron en este proyecto fueron obtenidos del sitio electrónico de TDI. Las quejas se contaron como sigue: a) Propietario = HMO, b) Sujeto de Quejas no = ERISA, c) Línea de cobertura = Grupo A&H y utilizando una combinación de datos únicos de quejas ID y motivo de la queja. Los casos adicionales con el mismo ID y motivo de los que ya fueron contados son excluidos.

Anotaciones

<sup>1</sup>El resumen de proporción de quejas de los planes con menos de 50,000 afiliados se basó en el medio en lugar del promedio para comparación

## Apelaciones y Quejas

Si su plan de salud se niegue a pagar por atención de salud que usted o su doctor cree es necesaria o adecuada, usted tiene el derecho a apelar esa decisión. Cuando su plan hace semejante negación, debe también informarle sobre el sistema interno de apelaciones del HMO.

Si su apelación es negado, usted tiene el derecho a solicitar que una Organización de Revisión Independiente o IRO (*Independent Review Organization*) examine la decisión. El IRO tiene solamente 20 días para presentar su decisión.

Si su padecimiento amenaza la vida usted puede dirigirse directamente al IRO y no tiene que apelar primero por medio del sistema de apelaciones del HMO. El IRO entonces tiene solamente 8 días para presentar su decisión. Los planes de salud están obligados a pagar por el IRO y obedecer lo que el IRO decida.

Es posible que usted pueda proceder a entablar una demanda legal en contra del HMO si alguna decisión que el HMO emitió para su cuidado de salud le causó daños.

También, si tiene una queja en contra de su HMO usted puede presentarla ante TDI. Las quejas en contra de los proveedores de cuidados de salud deben presentarse ante la agencia acreditadora o las autoridades correspondientes.

Para más información sobre el proceso de los IROs o cómo presentar quejas (y otros derechos del paciente), favor de llamar al Departamento de Seguros de Texas:

Línea de Información de IROs al (888) 834-2476. Línea de Ayuda al Consumidor al (800) 252-3439.

Apelaciones ante la Organización de Revisión Desde el 1° de julio de 2001 hasta el 30 de junio de 2002	Casos	Casos Resueltos a favor del HMO	Casos Resueltos a favor del paciente/ afiliado	Casos Resueltos parcialmente a favor del HMO y del paciente	Casos Pendientes
Aetna Health Inc.	134	65	63	5	1
Amil International (Texas), Inc.	1	1	-	-	-
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	24	11	13	-	-
Community First Health Plans	6	4	-	2	-
FIRSTCARE	15	6	6	2	1
HMO Blue Texas	10	5	4	1	-
Humana Health Plan of Texas	23	15	5	3	-
PacifiCare of Texas	14	5	7	2	-
Seton Health Plan	1	1	-	-	-
Texas Children's Health Plan, Inc.	1	1	-	-	-
Unicare Health Plans	2	-	1	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>114</b>	<b>99</b>	<b>16</b>	<b>2</b>



**Porción del Mercado  
Números de Teléfonos de  
Servicio al Cliente  
Fuentes de Datos Financieros  
Otras Fuentes de Información**



**La sección a continuación contiene información a nivel estatal que fue  
colectada por el Departamento de Seguros de Texas y otros.**

## Porción del Mercado de los HMOs

HMO	Afiliados Totales	Porción del Mercado Total	Afiliados Comerciales	Porción del Mercado Comercial
HMO Blue Texas	396,464	13.8%	284,285	15.9%
Aetna Health Inc.	354,820	12.3%	354,820	19.8%
Amerigroup Texas, Inc. <sup>1</sup>	304,388	10.6%	48,602	2.7%
Humana Health Plan of Texas, Inc.	231,186	8.0%	186,692	10.4%
CIGNA HealthCare of Texas, Inc.	183,007	6.4%	182,932	10.2%
PacifiCare of Texas <sup>2</sup>	169,307	5.9%	63,797	3.6%
Scott and White Health Plan	167,879	5.8%	134,948	7.5%
UnitedHealthCare	155,551	5.4%	155,267	8.7%
Superior Healthplan, Inc. <sup>1</sup>	122,732	4.3%	23,170	1.3%
Parkland Community Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	106,186	3.7%	-	-
Texas Children's Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	106,168	3.7%	67,886	3.8%
Community First Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	97,161	3.4%	59,622	3.3%
FIRSTCARE	92,083	3.2%	65,245	3.6%
UTMB Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	45,999	1.6%	-	-
Cook Children's Health Plan <sup>1</sup>	40,728	1.4%	40,728	2.3%
Unicare Health Plans	40,120	1.4%	40,120	2.2%
Community Health Choice, Inc. <sup>1</sup>	36,824	1.3%	-	-
Seton Health Plan <sup>1</sup>	34,925	1.2%	10,755	0.6%
El Paso First Health Plans, Inc. <sup>1</sup>	34,016	1.2%	-	-
Evercare of Texas, LLC <sup>2</sup>	29,699	1.0%	-	-
Amil International (Texas), Inc.	23,738	0.8%	23,738	1.3%
Driscoll Children's Health Plan <sup>1</sup>	19,210	0.7%	-	-
One Health Plan of Texas	17,413	0.6%	17,413	1.0%
Mercy Health Plans <sup>1</sup>	17,346	0.6%	17,101	1.0%
SelectCare of Texas, LLC <sup>2</sup>	15,652	0.5%	-	-
Texas Healthspring, Inc. <sup>2</sup>	13,495	0.5%	-	-
Valley Baptist Health Plan	11,474	0.4%	11,474	0.6%
MetroWest Health Plan, Inc. <sup>1</sup>	7,905	0.3%	-	-
HealthPlan of Texas, Inc.	2,236	0.1%	2,236	0.1%
<b>TOTAL SERVICIOS BASICOS</b>	<b>2,877,712</b>		<b>1,790,831</b>	

<sup>1</sup> La mayoría de afiliados son de tipo Medicaid o Children's Health Insurance Program (CHIP).

<sup>2</sup> La mayoría de afiliados son de tipo Medicare.

**Fuente de datos:**

**TDI Texas Data HMO Report: Basic Service First Quarter 2003**



# Fuentes de Datos Financieros

Varias organizaciones publican información sobre la solidez económica de los HMOs y otras aseguradoras en Texas. El estado financiero del plan de salud puede impactar su habilidad para pagar las reclamaciones a tiempo y, en casos extremos, puede afectar la calidad de sus servicios. Usualmente, un nivel alto de quejas en contra del plan de salud, especialmente si las quejas provienen de los proveedores médicos, algunas veces es indicador de deficiencia económica.

Para información sobre la clasificación de la estabilidad económica de los planes de salud en Texas, puede llamar a las siguientes organizaciones:

*A.M. Best*

[www.ambest.com](http://www.ambest.com)

(908) 439-2200

*Fitch Ratings, Ltd.*

[www.fitchibca.com](http://www.fitchibca.com)

(212) 908-0500

*Moody's Investors Service*

[www.moodys.com](http://www.moodys.com)

(212) 553-0377

*Standard and Poor's Corp.*

[www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com)

(212) 438-2400

*Weiss Ratings, Inc.*

[www.weissratings.com](http://www.weissratings.com)

(800) 289-9222

Para más información financiera y otra información sobre los muchos planes de salud en Texas llame a la Línea de Ayuda al Consumidor del Departamento de Seguros de Texas al 1-800-252-3439. La TDI también pone a disposición del público este tipo de información. Busque los "perfiles de compañía" (Company Profiles) en el sitio electrónico de TDI: [www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us).

OPIIC exhorta a los consumidores a obtener y estudiar toda la información a su disposición para enterarse de la estabilidad económica de su HMO.

# Otras Fuentes de Información

## ESTATAL

### **Texas Department of Insurance (TDI)**

P.O. Box 149104  
Austin, Texas 78714-9104  
(800) 252-3439  
[www.tdi.state.tx.us](http://www.tdi.state.tx.us)

El Departamento de Seguros de Texas (TDI) cuenta con la autoridad para regular a los HMOs que operan en Texas, incluso quejas, calidad del cuidado de salud y estabilidad económica. TDI ofrece información, por medio de publicaciones y en su sitio en la Red, sobre los HMOs y las aseguradoras de salud en general.

### **TexCare Partnership**

P.O. Box 149276  
Austin, Texas 78714-9276  
(800) 647-6558  
[www.texcarepartnership.com](http://www.texcarepartnership.com)

TexCare Partnership ofrece seguro de salud para los niños. TexCare Partnership ofrece dos programas de seguro de salud para los niños: el Seguro de Salud para los Niños de Texas (CHIP) y Medicaid para los Niños de Texas. También determina elegibilidad para el Seguro de Salud para los Niños de Empleados Estatales (SKIP).

### **Texas Health and Human Services Commission (HHSC)**

**Medicaid/CHIP Division**  
1100 West 49<sup>th</sup> Street  
Austin, Texas 78756  
(800) 252-8263

[www.hhsc.state.tx.us/medicaid/index.html](http://www.hhsc.state.tx.us/medicaid/index.html)

La Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) es responsable por la vigilancia de varias agencias, y administra ciertas programas de salud y servicios humanos, incluso la programa estatal de Medicaid y CHIP.

### **Texas Department on Aging (TDoA)**

P.O. Box 12786  
Austin, Texas 78711  
(800) 252-9240  
[www.tdoa.state.tx.us](http://www.tdoa.state.tx.us)

El Departamento de Personas de Edad Avanzada en Texas (TDoA) fue establecido para administrar los programas financiados por medio de la Ley Americanos de Edad Avanzada que fue instituida en 1965 (la OAA) así como las contribuciones de la legislatura de Texas y de las comunidades locales. Los tejanos que reúnen los requisitos de 60 años de edad o más pueden presentar su solicitud ante el TDoA para recibir servicios tales como, nutrición, transportación, cuidado a largo plazo, interventor, y otros.

### **Texas Health Care Information Council (THCIC)**

206 East 9<sup>th</sup> Street, Suite 19.140  
Two Commodore Plaza  
Austin, Texas 78701  
(512) 482-3312  
[www.thcic.state.tx.us](http://www.thcic.state.tx.us)

El Consejo de Información sobre el Cuidado de la Salud de Texas (THCIC) es una agencia estatal que recaba datos de los hospitales y los HMOs sobre la calidad de sus servicios y la pone a disposición del público. Anualmente, el Consejo recaba y publica el Paquete de Datos e Información/Planes de Salud de Empleadores (HEDIS<sup>®</sup>) de los HMOs en Texas. El HEDIS<sup>®</sup> es un conjunto de medidas estándar diseñados para permitir hacer las comparaciones del desempeño de los HMOs.

### **Health Information, Counseling and Advocacy Program (HICAP)**

(800) 252-9240 (TDoA)

El Programa de Información de Salud, Abogacía y Asesoría para Tejanos de Edad Avanzada (HICAP) ofrece asesoría de persona a persona a los Tejanos mayores o incapacitados y beneficiarios de Medicare. Los voluntarios que trabajan en HICAP ofrecen información respecto a los asuntos críticos, incluso Medicare, Medicaid, seguro suplementario, HMOs de Medicare, seguros de cuidado a largo plazo y beneficios de jubilación. El HICAP es auspiciado por la TDoA, el TDI y el Centro de Servicios Legales en Texas.

### **Texas Health Insurance Risk Pool (THIRP)**

P.O. Box 6089  
Abilene, Texas 79608-6089  
(888) 398-3927  
[www.txhealthpool.org](http://www.txhealthpool.org)

El Fondo de Seguros de Salud para Personas de Alto Riesgo (THIRP) fue establecido por la legislatura de Texas para proveer seguro de salud a los residentes de Texas que no pueden conseguir cobertura adecuada de seguro de salud debido a sus padecimientos médicos, o están considerados como "Individuos que llenan los requisitos federales" de acuerdo a lo estipulado por la Ley para la Transferencia y Contabilidad de Seguros (HIPAA) de 1996.

### **Employees Retirement System of Texas (ERS)**

PO Box 13207  
Austin, Texas 78711-3207  
(877) 275-4377  
[www.ers.state.tx.us](http://www.ers.state.tx.us)

El Sistema de Jubilación de Empleados de Texas (ERS) administra los planes de beneficios de salud de los empleados estatales y del personal de educación superior cuyos empleadores participan en el Programa Uniforme de Seguros de Grupo (UGIP). El ERS también administra los planes de jubilación de los empleados de agencias estatales.

### **Teacher Retirement System of Texas (TRS)**

1000 Red River Street  
Austin, Texas 78701  
(800) 223-8778  
[www.trs.state.tx.us](http://www.trs.state.tx.us)

El Sistema de Jubilación de Maestros en Texas (TRS) administra el seguro de salud y ofrece beneficios de jubilación y relacionados a los empleados activos y jubilados de las escuelas públicas, colegios y universidades que reciben ayuda del estado.

## **FEDERAL**

### **Centers for Medicare and Medicaid Service(CMS) Region VI**

1301 Young Street, Suite 714  
Dallas, Texas 75202  
(214) 767-6423  
[www.cms.hhs.gov](http://www.cms.hhs.gov)

Los Centros de Servicios Medicare y Medicaid (CMS) es la agencia del gobierno federal responsable por la vigilancia de los programas nacionales Medicare, Medicaid y los programas estatales de Salud Para los Niños. Por medio de su sitio en la Red, CMS pone a su disposición información sobre Medicare, incluso datos de comparación sobre los HMOs Medicare.

### **United States Department of Labor Employee Benefits Security Administration (EBSA)**

(Dallas Regional Office)  
525 Griffin Street, Room 900  
Dallas, Texas 75202-5025  
(214) 767-6831  
[www.dol.gov/ebsa](http://www.dol.gov/ebsa)

La Administración de Seguridad y Beneficios de Pensión (EBSA) del Departamento de Trabajo de los EE.UU. es la agencia federal responsable por la administración y vigilancia del cumplimiento a lo estipulado en Título I de la Ley Seguridad de Ingresos de Jubilación (ERISA 1974). La EBSA publica numerosos documentos y guías para ayudar a los trabajadores que reciben beneficios por medio de sus empleadores a obtener la información necesaria para proteger sus derechos.

### **United States Office of Personnel Management Federal Employees Health Benefit Program**

San Antonio Service Center  
8610 Broadway, Room 305  
San Antonio, Texas 78217  
(210) 805-2423  
[www.opm.gov](http://www.opm.gov)

La Oficina de Manejo de Personal publica anualmente una guía de planes de beneficios de salud para los empleados civiles del gobierno federal. La guía compara y evalúa a los planes HMO, a los de pago-por-servicio y a los planes de cuidado de salud administrada que están a disposición de los empleados federales.